

Minna Kantanen & Salla Piri

Asiakasyhteistyön kehittäminen Järvi-Pohjanmaan perusturvassa perhepalveluiden asiakasraadin avulla

Opinnäytetyö

Kevät 2018

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijät: Minna Kantanen ja Salla Piri

Työn nimi: Asiakasyhteistyön kehittäminen Järvi-Pohjanmaan perusturvassa perhepalveluiden asiakasraadin avulla

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2018

Sivumäärä: 94

Liitteiden lukumäärä: 10

Sosiaali- ja terveysalan julkisten palveluiden kehittämisessä on nostettu esiin asiakasnäkökulma ja asiakkaan kokemuksellinen tieto. Palveluita halutaan kehittää asiakaslähtöisiksi ottamalla asiakkaat mukaan niiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Erilaisia yhteistyömenetelmiä kokeillaan ja mallinnetaan valtakunnallisesti. Opinnäytetyön tilaajana ja yhteistyötahona oli Järvi-Pohjanmaan perusturva, ja työn päätavoitteena asiakasosallisuuden kehittäminen perhepalveluissa asiakasraadin avulla. Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tavoitteena oli asiakasraadin suunnittelu, toteutus ja saattaminen toimintaan.

Teoriaosuudessa tarkasteltiin mm. asiakkaiden osallisuutta ja osallistumismahdollisuuksia. Teoriasta muodostettiin SWOT-analyysi, koska sieltä nousi selkeästi esiin asiakasraatitoiminnan mahdollistavia ja sitä uhkaavia ulkoisia tekijöitä sekä raadin työskentelyyn vaikuttavia sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia, jotka saattavat vaikeuttaa työskentelyä. Opinnäytetyössä haluttiin lisäksi arvioida asiakasraadin toimintaedellytyksiä havainnoimalla ja tekemällä kysely raadin jäsenille sekä haastatteleamalla organisaation johtoa ja kaupungin luottamushenkilöitä. Menetelmien avulla kootusta tiedosta muodostettiin perhepalveluiden asiakasraadin SWOT-analyysi.

Asiakasraati aloitti toimintansa marraskuussa 2017. Raati muodostettiin asiakkaista ja työntekijöistä, koska yhtenä osatavoitteena oli toimijoiden välisen yhteistyön kehittäminen. Asiakasraati menetelmänä sekä raadin toiminta koettiin hyvänä mahdollisuutena vaikuttaa perhepalveluiden kehittämiseen. Järvi-Pohjanmaan perusturvassa haluttiin aidosti kehittää asiakasosallisuutta, ja siihen oli varauduttu tarvittavin resurssein. Suurimpana uhkana toiminnan jatkumiselle koettiin jäsenten sitoutuminen ja uusien jäsenten saaminen mukaan asiakasraatitoimintaan. Kuntalaisia ja asiakkaita haluttiin aktiivisemmin mukaan yhteisten palveluiden kehittämiseen. Samalla kuitenkin asiakkaiden vaikuttamismahdollisuudet ja suoran demokratian käyttö nähtiin uutena asiana, joka vaatii yleistä asennemuutosta. Tulevaisuudessa voitaisiinkin tutkia, onko asiakasraadin ideoita ja kehittämis ehdotuksia hyödynnetty.

Avainsanat: Toiminnallinen opinnäytetyö, asiakaslähtöisyys, asiakasosallisuus, osallistuminen, asiakasraati, käyttäjä- ja toimijalähtöinen kehittäminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Services

Author/s: Minna Kantanen and Salla Piri

Title of thesis: Developing User's Involvement in Järvi-Pohjanmaa Using Focus Group in Family Services

Supervisor: Mirva Siltakorpi

Year: 2018

Number of pages: 94

Number of appendices: 10

Customer orientation and customer experiences have been brought out in developing public social and healthcare services. There is a need to improve services, making them more customer oriented by getting customers involved in planning and improving them. Various co-operational methods are explored and modelled nationwide. The buyer and the co-operative organisation of the thesis was the co-operation district of Järvi-Pohjanmaa. The aim of the functional part of the thesis was to design a focus group and to put it into action. User involvement and their possibilities to participate, among other things, were studied in the theory section. Based on theory, a SWOT analysis was created because it clearly suggested factors enabling the focus group to operate, and on the other hand, implied external factors threatening its function. Inner strengths affecting the work of the focus group were also found in the SWOT analysis, as well as weaknesses which may cause difficulties. Furthermore, an attempt was made to evaluate the focus group's ability to operate by observing it and making an inquiry to the members of the focus group. The administration of the organisation and city trustees were also interviewed to get a better idea of the focus group's operational ability. The information collected with these methods was used to create a SWOT analysis for a family services focus group.

The focus group started its work in November 2017. Its members consisted of customers and workers of the organisation because one of the goals was to improve co-operation between service users and service providers. The focus group itself and its action were experienced as a good way to influence the development of family services. The co-operation district of Järvi-Pohjanmaa genuinely wanted to improve user involvement and they had prepared for it with necessary resources. It was found out that the biggest threat for the focus group to continue its work was getting new members and keeping the members committed. The co-operation district of Järvi-Pohjanmaa wanted local people and customers to be involved in developing common services. At the same time, customers' ability to make a difference by using democratic power was seen as a new thing that, in its turn, demands a change of common attitude. In the future a study could be made on how the ideas and development proposals presented by the focus group will have been utilised.

Keywords: Functional Bachelor's Thesis, Customer orientation, User involvement, Participation, Focus Group, Service Users and Providers Orientation

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ	3
1 JOHDANTO	5
2 KEHITTÄMISTYÖN IDEASTA TAVOITTEISIIN	7
2.1 Opinnäytetyön tavoitteet	7
2.2 Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys	8
2.3 Opinnäytetyön tausta ja käynnissä olevia hankkeita	9
2.4 LAPE-hanke ja perhekeskusmalli.....	12
2.5 Yhteistyötahon kuvaus	15
3 OPINNÄYTETYÖN TIEDONKERUUMENETELMÄT	18
3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö.....	18
3.2 SWOT-analyysi	19
3.3 Osallistuva havainnointi	20
3.4 Teemahaastattelu	21
3.5 Kysely	22
3.6 Tutkimuspäiväkirja	22
4 ASIAKASLÄHTÖISYYS	24
4.1 Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveysalalla	24
4.2 Asiakaslähtöisyys asiakkaan näkökulmasta.....	26
4.3 Asiakaslähtöisyyden kehittäminen kunnissa	28
5 OSALLISUUDEN MONIMUOTOISUUS	32
5.1 Osallisuuden määritelmiä.....	32
5.2 Asiakasosallisuus.....	34
5.2.1 Osallistumisen muodot.....	36
5.2.2 Osallistumisen tasot.....	38
6 ASIAKASRAADIT KEHITTÄMISTYÖSSÄ.....	41
6.1 Tausta asiakasyhteistyölle	41
6.2 Kansalaisraadit ja deliberatiivinen demokratia	42
6.3 Asiakasraadien toiminta ja tavoitteet.....	42

6.4 Käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen	44
6.5 Osallistumisen hyödyt ja haasteet.....	46
7 TEORIAN SWOT-ANALYYSI.....	49
8 ASIAKASRAADIN PERUSTAMINEN JA TOIMINTA	51
8.1 Suunnitteluvaihe.....	51
8.2 Toteutusvaihe.....	58
9 SELVITYS TIEDONKERUUUSTA	63
9.1 Havainnointi	63
9.2 Teemahaastattelut	65
9.3 Kysely	69
9.4 Yhteenveto tiedonkeruun aineistosta	71
10 JOHTOPÄÄTÖKSET	73
11 POHDINTA JA ARVIOINTI.....	78
11.1 Asiakasraatimenetelmän arviointi	78
11.2 Opinnäytetyön raportin arviointi	80
11.3 Opinnäytetyön eettisyyden ja luotettavuuden arviointi	81
11.4 Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden arviointi	82
11.5 Oman oppimisemme arviointi.....	83
LÄHTEET	85
LIITTEET	93

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysalalla asiakasnäkökulma on nostettu esiin julkisten palveluiden kehittämisessä, ja erilaisten yhteistyömallien muodostaminen on tällä hetkellä trendikästä ja ajankohtaista. Pohjola (2010, 19) toteaaakin, että asiakas on noussut uudella tavalla sosiaalityön keskustelujen kohteeksi tavoiteltaessa asiakaslähtöiseksi kutsuttua työkulttuuria. Asiakaslähtöisyyden tavoitteiden mukaisesti painotetaan asiakkaan näkökulmien ja oikeuksien ensisijaisuutta. Hänet kuvataan osallistuvana ja aktiivisena palveluiden osapuolena. (Pohjola 2010, 29.) Pohdimmekin, saako asiakas todellisuudessa äänensä kuuluviin kehitettäessä palveluita asiakaslähtöisiksi, vai jääkö vaikuttaminen näennäiseksi. Lisäksi pohdimme, onko asiakkaiden mielipiteillä merkitystä organisaation ja kunnan päätöksenteossa.

Vaikka asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta on alalla korostettu jo pitkään, sille on nykyisin olemassa myös vahva lainsäädännöllinen perusta. Vuonna 2014 voimaan tullut uusi sosiaalihuoltolaki (L30.12.2014/1301) korostaa osallisuuden vahvistamista ja syrjäytymisen ehkäisemistä. Uudistunut kuntalaki (L 10.4.2015/410) korostaa lähidemokratian kehittämistä ja laissa säädetään myös, että kunnan on tarjottava kuntalaisille edellytyksiä osallistua ja vaikuttaa palveluihinsa. Laissa kannustetaan kuntia tarjoamaan monipuolisia ja käyttäjälähtöisiä osallistumiskeinoja. Myös Järvi-Pohjanmaa haluaa olla mukana tässä kehityksessä.

Toiminnallisen opinnäytetyömme päätavoitteena onkin perustaa asiakasraati Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhepalveluihin ja kuvata prosessi mahdollisimman tarkasti. Asiakasraadin ideana on tukea toimijoiden välistä yhteistyötä ja tasa-arvoista vuorovaikutusta ja kumppanuutta. Asiakkaan näkökulmasta keskeistä on, että hän pääsee vaikuttamaan ja osallistumaan palveluiden kehittämiseen sekä tulee aidosti kuulluksi. Organisaatiolle ja työntekijöille asiakkaiden tuoma tieto antaa mahdollisuuden kehittää palveluita ja työmenetelmiä asiakaslähtöisemmäksi ja tehokkaammaksi. Lisäksi se antaa uudenlaisen lähestymiskulman asiakastyöhön. (Innokylä 2017a.)

Teoriaosuutemme pääkäsitteiksi muodostuivat asiakaslähtöisyys, asiakasosallisuus ja asiakasraadit. Kaikki käsitteet liittyvät oleellisesti asiakasraatien toimintaan

ja tarkoitukseen. Näkökulmana opinnäytetyössämme on kehittäminen ja asiakkaiden osallistuminen kehittämistoimintaan. Teoriaosuudesta muodostimme SWOT-analyysin, johon poimimme raadin toiminnan kannalta tärkeistä sisäisiä vahvuuksia, ja heikkouksia, jotka saattavat vaikuttaa raadin toimintaan. Toiminnan mahdollistavia, ja sitä uhkaavia ulkoisia tekijöitä nousi teorian pohjalta samoin selkeästi esiin, ja tästäkin syystä päädyimme SWOT-analyysin käyttöön. Osallistuvan havainnoinnin ja kyselyn avulla haluamme selvittää raadin jäsenten kokemuksia asiakasraadin toiminnasta ja vaikuttamismahdollisuuksista. Teemahaastattelut antavat tietoa organisaation johdon ja poliittisten päättäjien näkemyksistä asiakasraatitoiminnasta ja sen mahdollisuuksista vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Kysely ja teemahaastattelurunko on muodostettu teorian SWOT-analyysia hyödyntäen.

Opinnäytetyössämme käytämme käsitteitä asiakas ja palveluiden käyttäjä ottamatta kantaa niiden sisällölliseen merkitykseen tai määrittelyn eroihin. Kumpakin käsitettä käyttäessämme tarkoitamme sosiaali- ja terveysterveysten palveluiden asiakasta.

2 KEHITTÄMISTYÖN IDEASTA TAVOITTEISIIN

Tässä luvussa kerromme, mistä idea ja aihe opinnäytetyöhön tulivat sekä opinnäytetyön tavoitteista, teoreettisesta viitekehyksestä ja taustoista. Tuomme opinnäytetyössämme esiin asiakaslähtöisyyden ja asiakasosallisuuden kehittämisen ajankoh-
taisuutta esittelemällä käynnissä olevia valtakunnallisia ja alueellisia hankkeita sekä tulevia uudistuksia. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmasta (LAPE) kerromme omassa alaluvussaan, koska se on toiminut liikkeelle panevana voimana kehittä-
mistyössä myös Järvi-Pohjanmaan perhepalveluissa. Viimeisessä alaluvussa ku-
vaamme yhteistyötahomme Järvi-Pohjanmaan perusturvan ja sen perhepalvelut.

2.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Toiminnallinen opinnäytetyömme perustuu työelämälähtöiseen toimeksiantoon ja hyvin ajankohtaiseen aiheeseen tällä hetkellä sosiaali- ja terveysalan palveluiden kehittämisessä. Konkreettisena tavoitteena on perustaa ja saattaa toimintaan asia-
kasraati. Tavoitteena on kuvata prosessi niin tarkasti, että sen perusteella voidaan asiakasraateja perustaa myös muihin sosiaali- ja terveystalvi-
palveluihin, Järvi-Pohjan-
maan perusturvan alueella. Asiakasraadin jäsenille tehtävän kyselyn tavoitteena on arvioida asiakasraadin toimintaa, sen vahvuuksia ja heikkouksia. Raadin toimin-
nasta tehdään lisäksi havainnointia. Teemahaastatteluissa tavoitteena on selvittää organisaation johdon ja poliittisten päättäjien asenteita ja suhtautumista asiakkaiden mukanaoloon kehittämistyössä, eli asiakasraadin ulkoisia toimintamahdollisuuksia. Menetelmien avulla saatavaa tietoa peilaamme teoriasta nouseviin asioihin. Laa-
jempana tavoitteena on asiakasyhteistyön ja toimijoiden välisen yhteistyön kehittä-
minen ja mahdollisuuden tarjoaminen toimijoiden osallistumiselle kehittämistyöhön.

Omana oppimistavoitteenamme on kehittämisprosessien ja projektien vahvempi osaaminen. Opinnäytetyöprosessin aikana vastaamme asiakasraadin perustami-
sesta ja saatamme sen käyttöön. Lisäksi saamme olla mukana raadin kokoontumi-
sissa ja toivomme sen antavan paljon hyödyllistä tietoa asiakasyhteistyön sekä toi-
mijälähtöisen kehittämisen onnistumisen edellytyksistä ja sen tarjoamista uusista

mahdollisuuksista. Tämän avulla saamme arvokasta ammatillisen osaamisen kehittymistä, jota voimme mahdollisesti hyödyntää tulevaisuudessa työelämässä sosio-
nomeina. Lisäksi tavoitteena on oman toiminnan reflektointi ja kriittinen arviointi.

2.2 Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyömme teoreettinen viitekehys koostuu kolmesta laajasta pääkäsitteestä, jotka ovat asiakaslähtöisyys, asiakasosallisuus ja asiakasraadit kehittämistyön menetelmänä. Näiden yhteydessä avaamme myös lähikäsitteitä, jotka oleellisesti liittyvät asiakasraatitoimintaan. Kaikkia pääkäsitteitä tarkastelemme kehittämisen näkökulmasta. Yksilötason lisäksi pyrimme tuomaan esiin myös organisaatiolle ja yhteiskunnalle koituvia hyötyjä ja haasteita asiakkaiden osallistumisesta kehittämiseen.

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen ovat sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtia toimintatapojen kehittämisessä. Jotta palvelut voisivat aidosti olla asiakaslähtöisiä, tarvitaan niiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin asiakkaiden tuomaa kokemuksellista tietoa ja näkemyksiä. (STM. [Viitattu 16.6.2017].) Asiakasraati menetelmänä antaa mahdollisuuden kehittää palveluita asiakaslähtöisiksi ja asiakkaille kanavan vaikuttaa sekä olla mukana kehittämistyössä. Asiakaslähtöisyyttä käsittelemme tarkemmin neljännessä pääluvussa.

Yhtenä tärkeänä asiakasraatitoiminnan tavoitteena on osallisuuden vahvistaminen (Sauristo 2014, 16–17). Tästä syystä haluamme opinnäytetyössämme tuoda laajasti esiin osallisuuden käsitettä, sen osatekijöitä ja ulottuvuuksia sekä asiakkaan osallistumisen tasoja ja muotoja. Tuomme esiin myös organisaatioon kohdistuvia odotuksia osallistumisen mahdollistajana. Asiakasraatitoiminta vahvistaa asiakkaiden toimijuutta, joka on Raivion ja Karjalaisen (2013, 16) mukaan yksi osallisuuden osatekijöistä. Näitä käsitteitä tarkastelemme viidennessä pääluvussamme. Asiakasraateja, niiden taustoja, tavoitteita ja toimintaa käsittelemme teoriaosuuden kuudennessa luvussa.

Teoriaosuuden loppuun olemme koonneet SWOT-analyysin, koska teoriasta nousi selkeästi esiin raadin toiminnan kannalta olennaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat raadin

sisällä vahvuuksina tai heikkouksina. Samoin raadin toimintaan vaikuttavat monet ulkoiset tekijät, jotka saattavat olla mahdollistavia tekijöitä tai uhkana toiminnan toteutumiselle ja vaikuttavuudelle.

2.3 Opinnäytetyön tausta ja käynnissä olevia hankkeita

Päätimme jo opintojen alkutaipaleella tehdä opinnäytetyön yhdessä. Halusimme molemmat saada aikaan jotakin konkreettista, josta olisi yleisesti hyötyä kotipaikkakuntamme asukkaille. Kysyimme Järvi-Pohjanmaan sosiaalipalvelujohtajalta, Sirpa Tuomela-Jaskarilta, olisiko sosiaalipalveluissa tarvetta tutkimus- tai kehittämistyölle opinnäytetyön muodossa. Hän ehdotti meille asiakasosallisuuden kehittämistä sosiaalipalveluissa. Sovimme tapaamisen ja päädyimme keskustelujemme jälkeen kehittämään asiakasosallisuutta perhepalveluissa, koska perhepalvelut ovat muutoinkin kehittämistyön kohteena Järvi-Pohjanmaalla. Alajärvelle on tulevan vuoden aikana käynnistymässä perhekeskustoimintaa, samoin kuin moniin muihinkin kuntiin hallituksen käynnissä olevan LAPE- hankkeen myötä, joka on yksi hallituksen kärkihankkeista. LAPE on lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, jonka muutosta ohjaavana periaatteena on lapsen oikeudet ja etu, voimavarojen vahvistaminen, lapsi- ja perhelähtöisyys sekä perheiden monimuotoisuus. (STM. [Viitattu 8.12.2017].) Alajärvellä samoissa tiloissa tulevat työskentelemään kasvatus- ja perheneuvolan, lapsiperheiden kotipalvelun, lastensuojelun sekä varhaisen tuen perhetyön työntekijät, lastensuojelun sosiaalityöntekijät sekä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat sekä Kela. Koska tavoitteena on luoda perheille matalan kynnyksen palveluita, myös palveluiden käyttäjien saaminen mukaan kehittämistyöhön nähdään tärkeänä. Järvi-Pohjanmaan perusturvan alueeseen kuuluvat Alajärven kaupunki ja Vimpelin kunta.

Suosittuja asiakasyhteistyön malleja ja menetelmiä ovat Laitisen ja Niskalan (2013, 13) mukaan esimerkiksi asiakaskahvilat ja asiakasneuvostot, erilaiset kehittämis- ja teemapäivät sekä asiakasfooromit eri ikäisille palveluiden käyttäjille. Huomasimme asiakasraatien olevan tällä hetkellä suosittu yhteistyömuoto ympäri Suomen (Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri [Viitattu 16.6.2017]; Janakkalan kunta 2017; Uurtamo

2016). Mielestämme asiakasraadin idea tukee parhaiten toimijoiden välistä yhteistyötä ja kumppanuutta edellyttäen, että raati koostuu sekä ammattilaisista että asiakkaista, eli juuri niistä henkilöistä, joita asia koskee. Sosiaalipalvelujohtaja hyväksyi ehdotuksemme asiakasraadin perustamisesta perhepalveluihin.

Tällä hetkellä Järvi-Pohjanmaan perusturvan sosiaalipalveluiden asiakkailta on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen ainoastaan antamalla palautetta palveluista. Asiakasraati tarjoaa mahdollisuuden perhepalveluiden asiakkaille, olla aidosti mukana kehittämässä perhepalveluita yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Halukkuuteen kehittää palveluita asiakaslähtöisiksi vaikuttavat lainsäädännön lisäksi tulevat uudistukset eli sote- ja maakuntauudistus sekä monet asiakaslähtöisyyden ja asiakasosallisuuden lisäämiseen kannustavat valtakunnalliset ja alueelliset hankkeet. Näitä hankkeita ovat esimerkiksi Arvokas tieto -ja PRO SOS -hankkeet, joissa molemmissa on tavoitteena asiakkaiden osallisuuden lisääminen. (Etelä-Pohjanmaan sote. Hankkeet. 2017; Pro Sos 2017). Haluammekin esitellä hankkeista joitakin, jotka vaikuttavat kehittämistyöhön myös Järvi-Pohjanmaalla.

Uudistuvan sote-palvelujärjestelmän tavoitteena on vastata monipuolisemmin ja paremmin kansalaisten tarpeisiin niin, että saatavilla olisi laadukasta ja oikea-aikaista palvelua riippumatta asiakkaan asuinpaikasta, elämäntilanteesta tai iästä. Uudistustyön päämääränä on syvälinen ymmärrys asiakkaiden odotuksista ja tarpeista, mikä kattaa eri asiakasryhmät. Asiakkaiden tuoma tieto auttaa sosiaali- ja terveysalan toimijoita palveluiden suunnittelussa. Tavoitetaan pääsemiseksi tärkeänä nähdään asiakkaiden odotusten ja tarpeiden kuuleminen. Palveluiden käyttäjille, toimijoille ja organisaatioiden johdolle tulee järjestää mahdollisuuksia vastavuoroiseen vaikuttamiseen ja tiedon vaihtoon. (THL 2017a.) Asiakasraadit, jotka koostuvat sekä asiakkaista että ammattilaisista, antavat tähän hyvän mahdollisuuden.

Palvelut asiakaslähtöisiksi on samoin hallituksen kärkihanke. Hankkeessa kokeillaan erilaisia tapoja toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita niin, että ajasta ja paikasta riippumatta jokainen voi saada tarvitsemansa palvelut. Toimintatapojen kehittämisessä lähtökohtia ovat asukkaiden kokemukset ja osallistuminen. Tavoitteena on, että asiakas saa paremmin tukea toimintakyvyn ylläpitämiseen ja omahoitoon. Yhtenä tärkeistä toimenpiteistä on asiakkaiden ja asukkaiden kokemustiedon tuominen osaksi palvelujärjestelmää. Muita toimenpiteitä ovat maakuntien tekemä

palvelulupaus, sähköisten omahoitopalveluiden kehittäminen, sekä palveluseteliko-
keilu, joka lisää asiakkaiden valinnanvapautta. Perustulokokeilu ja asumiseen pe-
rustuvan sosiaaliturvan uudistaminen ovat tämän hankkeen toimenpiteitä. (STM
2017.)

Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihankkeen yhtenä osahankkeena on määritellä ko-
kemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli, joka ottaa asi-
akkaat mukaan tasavertaisina kumppaneina palveluiden suunnitteluun, tuottami-
seen ja kehittämiseen, joka on maakuntien järjestämisvastuulla. Yhteisellä kehittä-
mistyöllä halutaan tehostaa palvelujen oikea-aikaista kohdentumista ja väestön pal-
velutarpeisiin vastaamista, arvioimalla yhdessä asiakkaiden kanssa palvelukoke-
muksia ja kehittämisideoita. Asiakkaiden tuoman tiedon avulla halutaan parantaa
henkilöstön ymmärrystä väestön palvelutarpeista, samoin kuin väestön ymmärrystä
palvelutoiminnasta, joka edistää asiakkaiden itsenäistä selviytymistä. Osahankkeen
tavoitteena on myös mallintaa, kuinka asiakkaiden kokemustieto ja kehittämisideat
välittyvät virkamiesjohdolle ja poliittiseen päätöksentekoon. Erilaisia asiakkaiden
osallisuutta ja kokemusasiantuntijuutta hyödyntäviä toimintatapoja arvioidaan ja ke-
hitetään viidessä alueellisessa kehittämisspilotissa. Mukana Etelä-Pohjanmaan li-
säksi ovat Etelä-Karjala, Keski-Suomi, Kanta-Häme ja Lappi. (STM 2017a.) Etelä-
Pohjanmaan hanke on nimeltään "Arvokas tieto".

Arvokas tieto –hanke toimii Etelä-Pohjanmaan pilottina, jonka tavoitteena on maa-
kunnan asiakkaiden osallisuuden edistäminen, sekä kokemustiedon hyödyntämi-
nen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lisäksi halutaan mahdollistaa eri toimijoiden vä-
linen yhteiskehittäminen ja kohtaaminen. Hanketta hallinnoi Seinäjoen kaupunki ja
rahoittajana on sosiaali- ja terveysministeriö. Hankkeessa saatuja tuloksia ja koke-
muksia tullaan hyödyntämään Etelä-Pohjanmaan sote-uudistuksessa, sekä valta-
kunnallisen kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamallin
kehittämisessä. Alueellisista kokeiluista saadun tiedon perusteella tarkennetaan toi-
mintamalli, joka otetaan käyttöön keväällä 2018. (Etelä-Pohjanmaan sote 2017.)

PRO SOS - uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa on sosiaali- ja terveys-
ministeriön rahoittama valtakunnallinen ESR-hanke. Hankkeen päätoteuttajana on
Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy, joka on SONet BOTNIAN taustaorganisaatio.

Yhtenä kehittämiskokonaisuutena on vakiinnuttaa käyttöön sosiaalihuollon asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiskehittämisen malleja. Sote-palveluissa onkin erilaisia malleja, esimerkiksi sosiaalityön yhteiskehittämisen malli ja kehittäjäkumppanuus on jo otettu käyttöön. Tulevaisuudessa mallien avulla koottua tietoa käytetään sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa ja käytäntöjen kehittämisessä. (Pro Sos 2017; SOnet BOTNIA 2017.)

Asiakasosallisuutta halutaan lisätä valtakunnallisesti eri hankkeiden avulla ja Järvi-Pohjanmaalla halutaan olla mukana tässä kehityksessä. Tavoitteena on saada asiakkaiden ääni kuuluviin ja hyödyntää heidän kokemuksellista tietoaan kehittämisessä. Samalla kehitetään toimijoiden välistä yhteistyötä. Näitä tavoitteita palvelee perhepalveluihin perustettava asiakasraati.

2.4 LAPE-hanke ja perhekeskusmalli

Käynnissä olevista valtakunnallisista hankkeista omaan kehittämistyöhömme vaikuttaa erityisesti lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE, joka on yksi hallituksen kärkihankkeista. Muutosohjelman tarkoituksena on uudistaa lasten, nuorten ja perheiden palvelut asiakaslähtöisesti yhteen sovitetuksi palveluiden kokonaisuudeksi maakuntien ja tulevaisuuden kuntien toimintaympäristöön. Myös Järvi-Pohjanmaalle ollaan käynnistämässä perhekeskustoimintaa ja fyysinen perhekeskus tulee sijaitsemaan Alajärvellä. Asiakkaita haluttiin mukaan toiminnan ideointiin ja kehittämiseen. Peruspalveluja vahvistetaan ja painopistettä halutaan siirtää ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen. Uudistuksen lähtökohtana ovat lapsen oikeudet, perheiden monimuotoisuus, lapsi- ja perhelähtöisyys, sekä heidän voimavarojensa vahvistaminen. Lasten, nuorten ja vanhempien osallistuminen ja kokemusasiantuntemus halutaan liittää tiiviisti uudistuksen suunnitteluun ja toimeenpanoon. Muutosohjelma painottaa lasten ja perheiden matalan kynnyksen palveluiden verkostoimista perhekeskustoimintamallin mukaisesti, sekä erityistason palveluiden asiakaslähtöistä yhteen sovittamista. Lisäksi halutaan varmistaa vaativinta erityisosaamista edellyttävien palveluiden saatavuus niitä tarvitseville lapsille, nuorille ja perheille. (STM 2017b.)

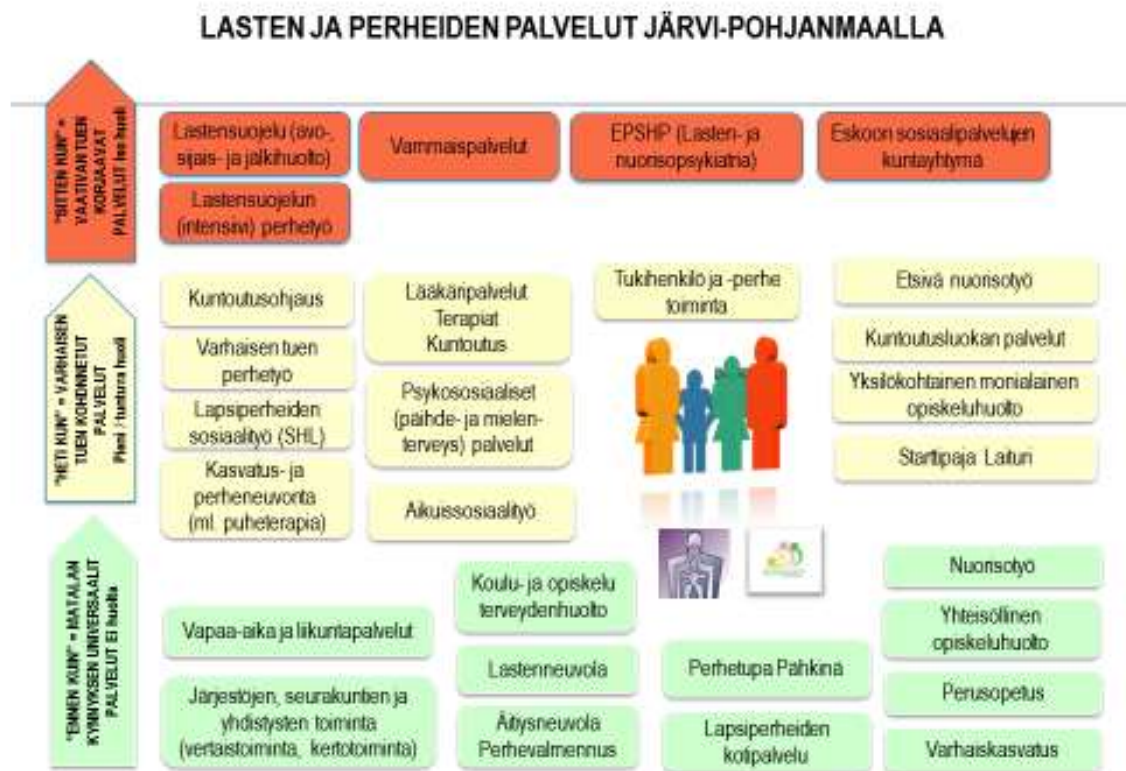
Perhekeskuksen toiminta nojautuu voimassa olevaan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön. Laki velvoittaa vanhemmuuden tukemiseen, sekä lasten ja nuorten kehityksen ja kasvun sekä hyvinvoinnin edistämiseen. (L 2014/1301). Käynnissä olevassa lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE) ja kansallisten linjausten myötä, perhekeskumalleja kehitetään maakunnissa parhaillaan. Perhekeskustoiminta käyttöönotetaan Suomessa osaksi tulevien maakuntien, kuntien, sekä seurakuntien ja järjestöjen toimintaa. (STM. Perhekeskukset. [Viitattu 14.2.2018].)



Kuvio 1. Perhekeskuksen palveluverkosto. (STM. Lapsi- ja perhepalvelut/kuvaus. [Viitattu: 8.12.2017]).

Perhekeskus yhdistää uudella tavalla lapsiperheiden perustason terveys-, sosiaali- ja varhaiskasvatuksen sekä kolmannen sektorin palvelut (Kuvio 1). Perhekeskus tarjoaa perheille apua ja tukea heidän arjessaan, matalalla kynnyksellä, oikea-aikaisesti ja perheiden tarpeita vastaavasti. Perhekeskuksessa pyritään vahvistamaan vanhempien ja muiden perheenjäsenten omia voimavaroja ja osallisuutta. Samoin pyritään tunnistamaan perheiden terveys- ja hyvinvointiriskit mahdollisimman varhain sekä auttamaan mahdollisimman nopeasti ja tarpeita vastaavasti. Perhekeskuksen palveluiden yhteistoiminnan tulee olla saumatonta ja sujuvaa. Näin voidaan yhdistää usean ammattilaisen ja palvelusektorin osaamista perheiden parhaaksi. (Hastrup ym. 2016, 4.) Lisäksi perhekeskuspalveluiden tukena ovat konsultatiomahdollisuudet ja erityispalveluiden jalkautuva työ, jonka tavoitteena on vahvistaa perheiden omia voimavaroja. (STM. Perhekeskukset. [Viitattu 14.2.2018].)

Järvi-Pohjanmaan perhepalvelujen tavoitteena on tukea ja auttaa perheitä suunnitelmallisesti ja moniammatillisesti yhdessä perheen kanssa. Perhepalvelujen työmuotoja ovat sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden sosiaalityö, lapsiperheiden kotipalvelu, lastensuojelu, kasvatus- ja perheneuvolapalvelut, kuten tutkimus- ja terapiapalvelut, puheterapia sekä lapsen isyys, huoltajuus ja elatusasiat, varhaisen tuen perhetyö ja lastensuojelun perhetyö. (Järvi-Pohjanmaan perusturva 2017 b.)



Kuvio 2. Lasten ja perheiden palvelut Järvi-Pohjanmaalla (Tuomela-Jaskari 2017).

Järvi-Pohjanmaan yhteistoiminta-alueen tarjoamat palvelut ovat kuviossa 2. Matalan kynnyksen "ennen kuin" -palvelut, ovat kaikille kuntalaisille tarkoitettuja palveluita, joihin ei liity erityistä huolta. Kuviossa nämä palveluntarjoavat näkyvät vihreissä palkeissa. Varhaisen tuen "heti kun"-palvelut on tarkoitettu kohdennettuihin pienen tai tuntevan huolen tarpeeseen. Palvelut on esitelty vaaleissa palkeissa. Vaativan tuen "sitten kun" -palvelut on tarkoitettu korjaaviin ison huolen tarpeisiin. Kuviossa nämä palvelut näkyvät punaisella värillä. (Tuomela-Jaskari, 2017.)

Olennaista on yhteistyö jokaisen perhekeskuksessa mukana olevan toimijan kesken. Näin pyritään luomaan ehkäisevän työn työskentelymalli kaikkien toimijoiden

käyttöön. (Tuomela-Jaskari, 2017.) Myös Toikko (2006, 7) toteaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut eivät toteudu ainoastaan yksittäisten toimijoiden avulla, vaan palveluiden tuottamiseen ja tarjoamiseen osallistuu laaja toimijoiden joukko. Toimijoita ovat kaikki viralliset ja epäviralliset tahot, joita palvelujärjestelmä ja palveluiden kehittäminen koskettavat. Kehittämistoimintaan osallistuvat siis myös palveluiden käyttäjät ja kansalaisjärjestöt.

Kehittämiskohteena Järvi-Pohjanmaalla on kynnyksetön, asiakaslähtöinen palvelujärjestelmä, jossa asiakkaat kokevat olevansa tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Tarjottavien palveluiden tulee olla ennaltaehkäiseviä, oikea-aikaisia ja tarpeenmukaisia, sekä helposti saavutettavia. Tärkeänä pidetään asiakkaiden osallisuuden lisäämistä. Tavoitteena on myös toimijoiden välinen, saumaton yhteistyö asiakkaiden auttamiseksi. Vanhemmuutta ja perheitä halutaan tukea entistä paremmin peruspalveluissa, koko perhe huomioiden. Tavoitteena on myös vanhempien osallisuuden lisääminen. Järvi-Pohjanmaalla halutaan kiinnittää huomiota lasten, nuorten ja perheiden elinympäristön vahvistamiseen sekä asukkaiden hyvinvoinnin ja viihtyvyyden parantamiseen. (Tuomela-Jaskari 2017.)

2.5 Yhteistyötahon kuvaus

Järvi-Pohjanmaan perusturvan yhteistoiminta- alueeseen kuuluvat 1.1.2017 alkaen Alajärven kaupunki ja Vimpelin kunta. Alajärven kaupunki on itäisen Etelä-Pohjanmaan kaupunkikeskus, jossa on monipuolista elinkeino- ja koulutustoimintaa sekä palveluita. Alajärven kaupungin strategiassa esitetyt arvot ovat yhteisöllisyys, luovuus, turvallisuus ja positiivinen yrittäjämielisyys. Alajärvi tunnetaan Alvar Aallosta ja Eero Nelimarkasta. (Alajärven kaupunki [Viitattu 23.10.2017].)

Vimpelin kunta on tullut tunnetuksi pienenä, mutta itsenäisyydestään kiinni pitävänä kuntana. Kunnan strategiassa keskeisiä arvoja ovat avoimuus, yhteisöllisyys, sitoutuneisuus ja positiivisuus. Kunnan tavoitteena on, että elinvoimapolitiikka on läpileikkaavana elementtinä kaikessa toiminnassa. (Vimpelin kunta 2017.)

Taulukko 1. Kuntien avainluvut (Tilastokeskus 2018).

2016	ALAJÄRVI	VIMPELI	KOKO MAA
VÄKILUKU	9899	3025	5503 297
VÄKILUVUN MUUTOS % EDELLISESTÄ VUODESTA	-1,1	-1,6	0,3
TAAJAMA-ASTE%	60,3	69,0	85,6
ALLE 15-VUOTIAIDEN OSUUS VÄESTÖSTÄ%	17,8	16,0	16,2
15-64-VUOTIAIDEN OSUUS VÄESTÖSTÄ%	56,6	58,0	62,9
YLI 64-VUOTIAIDEN OSUUS VÄESTÖSTÄ%	25,6	26,0	20,9
SYNTYNEIDEN ENEMMYYS, HENKILÖÄ	-25	-16	-1109
MUUTTOVOITTO/-TAPPIO	-103	-33	-
PERHEIDEN LUKUMÄÄRÄ	2714	833	1475 583
TYÖLLISEN TYÖVOIMAN MÄÄRÄ 2015	3480	1112	2256 459
TYÖLLISYYS-ASTE% 2015	64,5	64,8	67,8
TYÖTTÖMIEN OSUUS TYÖVOIMASTA%	14,6	14,9	14,2
ELÄKELÄISTEN OSUUS VÄESTÖSTÄ% 2015	31,2	32,0	24,9
TYÖPAIKKOJEN LUKUMÄÄRÄ	3389	985	2256 459
ALKUTUOTANON TYÖPAIKAT%	11,7	10,5	3,2
JALOSTUKSEN TYÖPAIKAT%	26,5	37,0	20,5
PALVELUJEN TYÖPAIKAT%	60,2	51,6	75,1

Sekä Alajärvi että Vimpeli ovat muuttotappioalueita, väestö on ikääntynyt koko maahan nähden, esimerkiksi Alajärvellä eläkeläisten osuus asukkaista on 31,2 %. Syntyvyys on negatiivinen molemmilla paikkakunnilla. Alle 15-vuotiaiden osuus

asukkaista on Alajärvellä keskimääräistä korkeampi. Perheitä Alajärvellä ja Vimpelissä asuu yhteensä 3547. Perheiksi luokitellaan asuinkunnat, joissa on alaikäisiä lapsia. (Taulukko 1.)

Suuria työllistäjiä Järvi-Pohjanmaalla ovat Mäkelä Alu Oy, Ruukki Construction, CLT Hoisko Oy, Finnlamelli Oy ja Unisport-Saltex Oy. Tilastossa tämä näkyy jalostuksen työpaikkojen suurena osuutena erityisesti Vimpelissä. Työttömien osuus työvoimasta on hieman korkeampaa koko maan prosenttiin verrattuna, Alajärvellä työttömien osuus on 14,6 % ja Vimpelissä 14,9 %. (Taulukko 1.)

Järvi-Pohjanmaan perusturva järjestää ja tuottaa Alajärven ja Vimpelin sosiaali- ja terveyspalvelut. Palveluissa työskentelee lähes 350 ammattilaista, joiden tavoitteena on kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen (Alajärven kaupunki [Viitattu 23.10.2017]). Sosiaali- ja terveystoiminnan nettokäyttökustannukset vuonna 2016 olivat Alajärvellä 3406,70 euroa/asukas, ja Vimpelissä 3698,20 euroa/asukas (Tilastokeskus 2018.) Järvi-Pohjanmaan sosiaali- ja perhepalveluihin kuuluvat aikuis-sosiaalityö, aikuisten psykososiaaliset palvelut, sekä perhe- ja vammaispalvelut (Järvi-Pohjanmaan perusturva 2017a).

Perhepalveluissa työntekijöitä on yhteensä 15,5, joista lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalityössä 4, perhetyössä 5 ja kasvatus- ja perheneuvolassa 6,5. Perhetyö pitää sisällään lapsiperheiden kotipalvelun, varhaisen tuen perhetyön ja lastensuojelun perhetyön. Sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia ja yhteydenottoja tehtiin vuonna 2017 Järvi-Pohjanmaalla yhteensä 62, kun vuonna 2016 ilmoituksia ja yhteydenottoja tehtiin 41. Lastensuojeluilmoituksia ja yhteydenottoja oli yhteensä 192, kun vuonna 2016 sama luku oli 170. Palvelutarpeen arviointeja tehtiin yhteensä 158 vuonna 2017. (Tuomela-Jaskari 2018.)

3 OPINNÄYTETYÖN TIEDONKERUUMENETELMÄT

Tässä luvussa kerromme käyttämistämme tiedonkeruumenetelmistä. Ensimmäisenä avaamme toiminnallisen opinnäytetyön teoriaa siltä osin, kuin se liittyy omaan opinnäytetyöhömmme. Kerromme, mitä SWOT-analyysilla tarkoitetaan ja kuinka olemme soveltaneet sitä omaan työhömmme. Osallistuvan havainnoinnin, teema-haastattelujen ja informoidun kyselyn käytännön tekemistä kuvaamme tarkemmin toiminnallisessa osuudessa, tässä luvussa käsittelemme kuitenkin niiden teoriaa ja perustelemme niiden käyttöä omassa opinnäytetyössämme. Luvun lopuksi kerromme tutkimuspäiväkirjastamme, joka on auttanut meitä erityisesti raportin kirjoittamisessa koko prosessin ajan.

3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyömme on toiminnallinen, sillä se on työelämälähtöinen kehittämistehävä ja yhteistyötahomme on Järvi-Pohjanmaan perusturva. Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto ammattikorkeakoulun tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallisella opinnäytetyöllä tavoitellaan käytännön toiminnan opastamista, ohjeistamista, käytännön toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä ammatillisessa kentässä. Se voi olla käytäntöön suunnattu ohje tai opastus, esimerkiksi perehdyttämisoas, mutta myös jonkin tapahtuman toteuttaminen. Toteutustapoja on monenlaisia kohderyhmän mukaan. Se voi olla jokin tilaan järjestetty tapahtuma tai näyttely, kirja, opas tai kotisivut. Tärkeää on se, että siinä yhdistyvät käytännön toteutus ja tutkimusviestinnän keinoin toteutettu raportointi. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9–10.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä voidaan käyttää hieman väljemmin kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä, vaikka tiedon keräämisen keinot ovat samat. Tutkimusta kuitenkin käsitellään lähinnä selvityksen tekemisenä. (Vilkka & Airaksinen 2003, 56–57.) Opinnäytetyömme toiminnallinen osuus koostuu asiakasraadin suunnittelusta ja sen saattamisesta toimintaan.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimusmenetelmien käyttö ei ole välttämätöntä. Usein aineistoa kuitenkin kerätään selvityksen keinoin tilanteessa, jossa julkaistua

tietoa käsiteltävästä aiheesta on vähän. Tästä syystä halusimme käyttää tiedonkeruussa eri menetelmiä. Halusimme eri menetelmien avulla saada tietoa raadin toimintaedellytyksistä. Koska käytimme opinnäytetyössämme tiedonkeruumenetelminä teemahaastattelua, informoitua kyselyä ja havainnointia, pyysimme tutkimusluvan Järvi-Pohjanmaan perusturvan peruspalvelujohtajalta.

3.2 SWOT-analyysi

Vilkkä & Airaksinen (2003, 57) toteavat, että toiminnallisessa opinnäytetyössä selvitys kytkeytyy usein löyhästi teoriaan. Omassa opinnäytetyössämme halusimme kuitenkin hyvinkin tarkasti selvittää teoriassa esiin nousseita aihealueita. Kokosimme teoriasta SWOT-analyysin, koska mielestämme sieltä nousi selkeästi esiin asiakasraadin tarkoituksen mukaisen toiminnan mahdollistavia sisäisiä vahvuuksia, sekä toiminnan mahdollistavia ulkoisia tekijöitä. Samat tekijät voivat myös estää raadin kehittämistoiminnan ja vaikuttavuuden ja näyttäytyä heikkouksina ja uhkatekijöinä. Esimerkiksi johdon sitoutuminen vaikuttaa toimintaan oleellisesti. Jos johto ei sitoudu toimintaan, siihen ei todennäköisesti haluta käyttää resursseja. Tällöin asiakasraatien kokoontuminen on turhaa, eivätkä syntyneet ideat ja kehittämisehdotukset siirry koskaan päätöksen tekijöille saakka.

Lyhenne SWOT tulee englannin sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). SWOT-analyysia voidaan käyttää välineenä analysoitaessa esimerkiksi työpaikalla tapahtuvaa oppimista ja sen toimintaympäristöä. SWOT-analyysi on suositeltavaa toteuttaa ennen työpaikalla tapahtuvan oppimisen suunnitteluvaihetta, kun toteuttamis- tai kehittämispäätös on tehty. SWOT-analyysin tulosten avulla voidaan ohjata prosessia ja tunnistaa työpaikalla tapahtuvan oppimisen hyvien käytäntöjen siirron kriittiset kohdat. (Opetushallitus. [Viitattu 16.10.2017].) Kun analyysi on tehty, tulisi miettiä, mitä mahdollisuuksia avautuu vahvuuksien kautta ja miten heikkoudet voidaan kääntää vahvuuksiksi. Lisäksi tulisi miettiä, kuinka olemassa olevia mahdollisuuksia voidaan hyödyntää ja kuinka uhkatekijöiden vaikutusta voidaan neutraloida. (Ward 2017.)

Teoriaosuudesta muodostamamme SWOT-analyysin pohjalta keräsimme aihealueet, joista muodostimme teemahaastattelujen rungon ja kyselylomakkeet. Toteutimme myös osallistuvaa havainnointia. Pyrimme havainnoimaan SWOTiin poimimiimme asioita. Voidaankin sanoa, että laatimamme teoria ohjasi voimakkaasti opinäytetyötämme tutkimukselliseen suuntaan. Halusimme toiminnallisen prosessin lisäksi selvittää organisaation johdon ja poliittisten päätöntekijöiden käsityksiä teoriasta esiin nostamistamme aiheista Järvi-Pohjanmaan perusturvassa

3.3 Osallistuva havainnointi

Havainnoin avulla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 199). Havainnointi voi tapahtua esimerkiksi osallistuvalla havainnoinnilla tai tarkkailemalla ihmisten toimintaa jossakin tilanteessa (Vilkkä 2005, 119). Kun tutkija osallistuu tutkimuskohteen ehdoilla tutkimuskohteensa toimintaan yhdessä jäsenten kanssa ja toiminta on ennalta sovittu, puhutaan osallistuvasta havainnoinnista. Teoreettinen näkökulma on usein ennalta suunniteltu ja havainnointi on suunniteltu ennalta valitun näkökulman avulla. Osallistuva havainnointia kannattaa suunnata mielekkäisiin asiasisältöihin tutkimuksen kannalta. Olennaista on, että tutkija pääsee sisään tutkittavaan yhteisöön. Avainhenkilön käyttäminen auttaa yhteisön ja jäsenten luottamuksen heräämisessä suhteessa tutkimukseen ja tutkijaan. (Vilkkä 2006, 44.) Vilkkä (2005, 119–120) viittaa Anttilaan (1996, 218) todetessaan, että havainnoinnin avulla saadut havainnot kertovat, mitä ihmiset tekevät ja miltä asiat näyttävät, havainnointi ei siis vastaa miksi-kysymykseen. Havainnoimme asiakasraadin kokoontumisissa jäsenten välistä vuorovaikutusta ja dialogisen keskustelun toteutumista sekä yleistä ilmapiiriä. Havainnoinnin tarkoituksena oli huomioida asiakasraadin sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia, joilla on suora vaikutus raadin tavoitteelliseen toimintaan.

3.4 Teemahaastattelu

Teemahaastatteluista käytetään myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta poimitaan keskeisimmät teema-alueet tai aiheet, joita halutaan käsitellä ja jotka nähdään välttämättöminä tutkimusongelman selvittämisessä. Tavoitteena on, että vastaaja antaa kuvauksensa jokaisesta teema-alueesta, mutta teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole väliä. Teemahaastattelussa haastattelijan tehtävänä on huolehtia siitä, että pysytään aiheessa ja annetuissa teemoissa. (Hirsjärvi, ym. 2000, 194–195; Vilkka 2005, 101–102; Metsämuuronen 2008, 41.) Teemahaastattelussa oleellista on, että yksityiskohtaisia kysymyksiä ei käytetä, vaan haastattelussa edetään tiettyjen keskeisten teemojen varassa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48).

Teemahaastattelussa ongelmana on usein se, että kysymyksistä näkyvät tutkijan käsitykset tutkittavasta asiasta, ja nämä ennakkokäsitykset näkyvät kysymysten asettelussa. Jos vastaaja tunnistaa tämän, hän saattaa vastata tutkijan toivomalla tavalla ja jättää oman käsityksensä ja kokemuksensa ilmaisematta. Tässä tapauksessa kerätty aineisto ei välttämättä vastaa tutkimusongelmaan ja kysymyksiin, eikä vastaa tavoitetta. (Vilkka 2005, 104–105.) Hirsjärvi ja Hurme (2008, 35) kuitenkin toteavat, että haastattelun tekemisessä on myös etuja, esimerkiksi vastauksia voidaan pyytää selventämään ja saatavaa tietoa voidaan pyytää syventämään lisäkysymyksillä ja mielipiteiden perusteluilla. Jos halutaan kartoittaa tutkittavan kokemuksia ja käsityksiä, on syytä välttää kysymyksiä, joihin tutkittava voi vastata kyllä tai ei. On parempi käyttää kysymyksiä, jotka alkavat sanoilla mitä, miten, millainen ja miksi. Haastateltavaa voi myös pyytää kertomaan ja kuvailemaan. (Vilkka 2005, 105–106.) Tästä syystä valitsimmekin organisaation johdolle ja poliittisille päättäjille teemahaastattelun lomakekyselyn sijaan. Lisäksi haastateltavia oli kohtalaisen pieni määrä, joten haastattelujen tekeminen ei työmäärältäänkään paisunut liian suureksi.

Vilkka ja Airaksinen (2003, 63–64) toteavat, että toiminnallisessa opinnäytetyössä riittää usein suuntaa antava tieto. Samasta syystä he näkevät myös, että litterointi nauhoilta ei ole yhtä välttämätöntä, täsmällistä ja järjestelmällistä kuin tutkimusel-

lisissa opinnäytetöissä. Kuitenkin he näkevät tärkeänä tutkimussuunnitelman tekemisen. Teemahaastattelujen avulla halutaan saada tietoa asiakasraadin toiminnan mahdollistavista tai sitä uhkaavista ulkoisista tekijöistä. Teorian perusteella näitä olivat johdon ja poliittisten päättäjien asenteet ja sitoutuminen toimintaan. Käytämme teemahaastattelua, koska se antaa mahdollisuuden esittää tarkennettuja kysymyksiä ja tällä tavoin syventää sekä kohdentaa saatua tietoa.

3.5 Kysely

Kyselyä voidaan käyttää kehittämistutkimuksessa joko itse ongelmanmäärittelyssä, tai prosessin toteutus- tai arviointivaiheessa. Arviointivaiheessa voidaan esimerkiksi kerätä tietoa muutosprosessin vaikuttavuudesta tai onnistumisesta. Kun kyselyä käytetään, täytyy tietää, mihin vastausta haetaan. (Kananen 2015, 95.) Kyselyn käyttö on perusteltua, kun halutaan tietoa esimerkiksi uskomuksista, käsityksistä, asenteista tai mielipiteistä. (Hirsjärvi, ym. 2000, 184; Kananen 2015, 95.) Kyselyissä avointen kysymysten etuna on, että ne antavat vastaajille mahdollisuuden kertoa kysytystä asiasta omin sanoin, sillä ei ehdoteta vastauksia. Toisaalta saatu aineisto saattaa olla kirjavaa ja vaikeasti käsiteltävää. (Hirsjärvi, ym. 2000, 188.) Omassa opinnäytetyössämme käytimme kontrolloitua kyselyä (Liite 1.), jonka muotona oli informoitu kysely (Hirsjärvi, ym. 2000, 183–184.)

Laadimme kyselyt SWOT-analyysin pohjalta. Halusimme saada vastauksia SWOTin vahvuudet ja heikkoudet -kenttiin. Pyrimme laatimaan kysymykset niin, että raatilaiset saisivat mahdollisuuden vastata kysymyksiin avoimesti ja omin sanoin. Kysymykset liittyivät jäsenten väliseen vuorovaikutukseen ja dialogisen keskustelun toteutumiseen. Pyysimme lisäksi raadin jäseniä arvioimaan raadin vaikuttamismahdollisuuksia päätöksentekoon.

3.6 Tutkimuspäiväkirja

Tutkimuspäiväkirjaan voidaan kirjoittaa suunnitelmia ja kaikkea sitä mitä tutkimusprosessin aikana tapahtuu omasta mielestä, tai konkreettisesti. Asiat voivat olla ih-

mettelyn aiheita, omia ja muiden oivalluksia, haasteita sekä ongelmia. Tutkimuspäiväkirjaa voi kirjoittaa systemaattisesti ja kurinalaisesti tai vapaamuotoisemmin. Päiväkirja auttaa niin tutkimuksen tekemisessä kuin prosessin hallinnassakin. Tutkimuspäiväkirjaa voidaan pitää monin eri tavoin, paperille, vihkoon tai tietokoneella, jolloin muistiinpanoja on myös kätevää siirtää ja muokata tutkimustekstiin. (Hirsjärvi ym. 2004, 52–53.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä päiväkirja toimii muistina. Prosessi sijoittuu pitkälle ajanjaksolle, joten päiväkirjasta voi tarkistaa ratkaisuja, päätöksiä ja merkintöjä joita prosessin aikana on tehnyt. Tästä syystä on tärkeää, mitä ja miten asioita kirjaa muistiin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 19.)

Oman opinnäytetyöpäiväkirjan pitämisen aloitimme heti aiheen saatuaamme. Päiväkirjaa pidimme pilvipalvelussa, ja kirjasimme sinne kaikki tapaamisemme, kirjallisuusluettelon ja hyviä nettilinkkejä ja muuta verkkomateriaalia. Lisäksi kokosimme sinne kaikki tärkeät sähköpostit ja joitakin tärkeänä pitämiämme puhelinkeskusteluita. Pidimme päiväkirjaa myös teorian kirjoittamisesta. Myös opinnäytetyömme teoriasta on tallennettuna osioita ja erilaisia runkohahmotelmia päiväkirjaan.

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Tässä luvussa avaamme ensimmäisenä asiakaslähtöisyyden käsitettä sosiaali- ja terveysalalla. Asiakaslähtöisyyden eri osatekijöitä kuvaamme Virtasen ym. (2011, 19) asiakaslähtöisyyden rakennuspuiden avulla. Tämän jälkeen tuomme esiin asiakkaan näkökulman aiheesta. Viimeisessä alaluvussa asiakaslähtöisyyttä tarkastellaan kehittämisen näkökulmasta julkisella sektorilla.

4.1 Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveysalalla

Sosiaali- ja terveystoimessa asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kuulemista (Järvinen ym. 2012, 18). Raunio (2009, 103) viittaa Rostilaan (2001) todetessaan, että eettisesti korkeatasoista sosiaalityötä toteutetaan asiakaslähtöisyyden keinoin. Hänen mukaansa toiminnan tulisi perustua asiakkaan kanssa yhdessä tekemiseen ja asiakassuhteen avoimuudelle ja luottamukselle. Asiakaslähtöisyys voidaan käsittää ajattelutapana, jota kuvaa parhaiten se, että ensisijalla on asiakkaan ja hänen perheensä tukeminen ja palveluiden tarve. Asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen on tärkeää, ja tavoitteena on yhdessä tekeminen asiakkaan kanssa. Asiakaslähtöinen palvelu lisää luottamusta palveluntuottajan ja asiakkaan välillä. Asiakkaan elämän hallintaa ja voimaantumista voi vahvistaa se, että työntekijä kohtaa asiakkaan tasavertaisena kumppanina. (Keronen 2013.)

Asiakaslähtöisissä palveluissa asiakas osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa (Laitila 2016). Asiakaslähtöisyys rakentuukin useista eri ulottuvuuksista ja se tulisi nähdä sosiaali- ja terveysalalla toiminnan arvoperustana, joka perustuu ihmisarvoisuudelle (Raunio 2010, 104; Virtanen ym. 2011, 18). Asiakaslähtöisyydelle yhdistävänä tekijänä ovat sosiaalityön eettiset periaatteet, asiakkaan itsemääräämisoikeus ja ihmisarvon kunnioittaminen (Raunio 2010, 102).



Kuvio 3. Asiakaslähtöisyyden rakennuspuut (mukaillen Virtasta ym. 2011).

Asiakaslähtöisyydellä (Kuvio 3) tarkoitetaan asiakkaan tunnustamista oman hyvinvointinsa asiantuntijana. Asiakas tulisi nähdä resurssina, jonka voimavaroja voidaan hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. Asiakkaan näkeminen resurssina ja hänen oman elämänsä asiantuntemus tekevät hänestä työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin. Kumppanuussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä edellyttää työntekijän ja asiakkaan välistä molemminpuolista luottamusta ja hyvää vuorovaikutusta sekä näkemystä asiakkaasta yhdenvertaisena toimijana työntekijään nähden. Onnistunut kumppanuus voidaankin jopa nähdä työntekijän ja asiakkaan liittoutumisena järjestelmän sallimissa rajoissa. (Virtanen ym. 2011, 19.)

Asiakaslähtöinen palvelutoiminta edellyttää Virtasen ym. (2011, 19) mukaan vuoropuhelua palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Näin voidaan saavuttaa yhteisymmärrys asiakkaan palveluista. Asiakaslähtöisyyden rakennuspuissa asiakaslähtöiseen toimintaan sisältyy myös ajatus asiakassuhteiden jatkuvuudesta. Tämä on heidän mukaansa edellytyksenä palveluiden tarjoajan ja asiakkaan väliselle yhteisymmärrykselle (Kuvio 3). Tällaisen yhteisymmärryksen saavuttaminen edellyttää palveluntarjoajalta kattavaa tietoa asiakkaista eli asiakasymmärrystä, joka tulisi olla palveluiden kehittämisen pohjana. He toteavat, että asiakasymmärrystä ei tarkoita

pelkkä tieto asiakkaista, vaan ymmärryksellä tarkoitetaan asiakkaan mieltymyksien ja tarpeiden tunnistamista ja asiakkaan kokemusmaailmaan syventymistä. Tämä tieto on syvällisempää ja käyttötilanteeseen kytkettyä. Myös palveluymmärrystä, eli asiakkaiden käsityksiä ja tietoa saatavilla olevista palvelumahdollisuuksista ja palvelun tarjoajan roolista asiakkaan kumppanina tarvitaan. Heidän mukaansa riittävän syvälinen asiakasymmärrys auttaa ymmärtämään asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja kiinnittämään niitä laajempaan kontekstiin sekä huomioimaan hänet yksilönä omassa yhteisössään ja yhteiskunnassa.

Laitilan (2016) mukaan myös asiakaskeskeisyys käsitettä käytetään usein rinnakkain asiakaslähtöisyyden kanssa, mutta asiakaskeskeisyys määritellään kuitenkin siten, että asiakas on palvelujen keskipisteessä ja palvelut ja toiminnot organisoidaan häntä varten. Käsitteitä käytetään usein synonyymeina, mutta asiakaslähtöisyys voidaan nähdä asiakaskeskeisyyden seuraavana vaiheena, jossa asiakas osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. Asiakaskeskeinen toiminta on asiakaslähtöistä vasta silloin, kun se on toteutettu yhdessä asiakkaan kanssa ja kun asiakas nähdään oman hyvinvointinsa asiantuntijuuden kautta resurssina, jonka voimavaroja voidaan hyödyntää myös palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. (Virtanen ym. 2011, 18.)

4.2 Asiakaslähtöisyys asiakkaan näkökulmasta

Virtasen ym. (2011) tekemässä etnografisessa tutkimuksessa analysoitiin asiakaslähtöisyyttä asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksessa oli mukana laaja kirjo asiakkaita, vanhainkodin asukkaista sairaalan potilaisiin ja sosiaalipalvelun päihdeasiakkaisiin. Haastattelujen, havainnoinnin ja palveluprosesseihin osallistumisen avulla selvitettiin asiakkailta itseltään, millaisia määreitä he liittivät asiakaslähtöisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Tutkimuksessa tärkeäksi nousivat itsemääräämisoikeuteen, tasavertaisuuteen ja ihmisarvoon liittyvät asiat eli Raunion (2010, 102–106) mainitsevat sosiaalityön eettiset periaatteet ja inhimilliset oikeudet. Asiakkaat haluavat heitä kohdeltavan yksilöinä palvelutapahtumassa, jonka itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Erityisesti heikommassa asemassa olevien asiakkaiden kohdalla, itsemääräämisoikeus liittyi vahvasti ihmisarvoon. Käytännössä se merkitsi

asiakkaan mielipiteen huomioimista. Asiakkaat kokivat olevansa kaikki toimijoita ja oman elämänsä parhaita asiantuntijoita. Palveluprosessit, joissa asiakkaan omia voimavaroja ja omatoimisuutta ei huomioitu, koettiin ei-asiakaslähtöisinä. Parhaimmillaan asiakaslähtöisyyden koettiin olevan sellaisissa palveluissa, joissa asiakas koki osallistuvansa hoidon tai palvelun toteuttamiseen tasavertaisena kumppanina. Asiakkaille palveluprosessin yhdenvertaisuus ja tasa-arvoisuus tarkoittivat yksinkertaisesti asiakkaan mielipiteen kysymistä ja huomioimista, vaikka sitten jouduttaisiinkin toimimaan systeemin asettamissa puitteissa.

Tutkimuksessa tärkeäksi seikaksi asiakkaat nostivat inhimillisyyden, luottamuksen ja välittämisen. Asiakkaat toivoivat heitä kohdeltavan ihmisinä, eivätkä halunneet tulla määritellyiksi ongelmansa kautta, esimerkiksi päihdeasiakkaina. Työntekijän aito kiinnostus asiakasta kohtaan ja välittäminen koettiin asiakaslähtöisyytenä. Aitoon kiinnostukseen liittyi erityisesti sosiaalihuollon asiakkailla luottamuksen syntyminen palveluntarjoajaa ja työntekijää kohtaan. Yhtenä tärkeänä asiakaslähtöisyyden mittarina koettiin palveluprosessin avoimuus eli tiedottaminen ja asiakkaan oikeus saada itseään koskevaa tietoa. Lisäksi asiakkaat mielsivät asiakaslähtöiset palvelut helposti lähestyttäviksi ja saavutettaviksi. (Virtanen ym. 2011, 21.)

Laitilan (2010, 141–144) tutkimuksessa esiin tuli myös asiakkaiden kriittisiä käsityksiä siitä, ettei asiakaslähtöisyys kuulu mielenterveys- ja päihdetyöhön, vaan se nähtiin kaupallisena terminä. Huolimatta siitä, kuinka hoito on järjestetty, asiakas tarvitsee sitä. Asiakkaiden mukaan asiakaslähtöisyydelle oli olemassa rakenteita, mutta käytännössä ne eivät aina tulleet näkyville. Esimerkiksi päätöksiä tehtiin ilman asiakasta.

Laitilan (2010, 141–144) tutkimuksessa asiakaslähtöisyys ymmärrettiin sekä tapana tehdä töitä, että tapana määrittää hoidon tai kuntoutuksen tavoitteita. Työtapana siihen liittyi asiakkaiden kokonaisvaltainen ja yksilöllinen huomioiminen, välittäminen ja työn tekeminen omalla persoonalla. Tavoitteiden määrittelyssä asiakkaiden aktiivisuuden aste saattoi vaihdella. Asiakaslähtöisyys toteutui tutkimukseen osallistuneiden käsitysten mukaan kolmella eri tasolla. Organisaatioiden asiakaslähtöinen toiminta liittyi toiminnan sisältöihin, esimerkiksi riittävänä ja ymmärrettävänä tiedon-
saantina, joustavuutena, mielekkäänä toimintana sekä vertaistuen mahdollisuutena.

Asiakkaat arvostivat henkilökunnan pysyvyyttä ja suunnitelmallisuutta jatkohoidon suhteen. Lisäksi asiakaslähtöisenä toimintana koettiin asiakkaan motivointi.

Toinen asiakaslähtöisyyden toteutumisen taso oli asiakaslähtöinen yhteistyösuhde. Samoin kuin Virtasen ym. (2011) tutkimuksessa, asiakkaat tarkoittivat tällä aitoa vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä, yksilöllistä ja ihmisarvoista kunnioittamista, sekä tasa-arvoa. Asiakaslähtöisen yhteistyösuhteen koettiin perustuvan asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen. Ristiriitojen ja vaikeiden asioiden käsittelyn mahdollisti luottamus työntekijään. Ratkaisevan tärkeänä nähtiin asiakkaan oman motivaation, vastuun ja voimavarojen huomioiminen, sekä kyky asettaa tavoitteita. (Laitila 2010, 141–144.)

Kolmas taso oli asiakaslähtöisesti työskentelevä ammattilainen. Asiakaslähtöisyyden taustalla vaikuttivat asiakkaiden mielestä myös työntekijöiden asenteet heidän ongelmiaan kohtaan. Asiakaslähtöisesti työskentelevä ammattilainen nähtiin aidosti kiinnostuneena ja sitoutuneena tavoitteisiin. Asiakkaiden käsityksissä tuli esiin työntekijän ammattitaito ja osaaminen, samoin kuin asenne ja ihmisenä oleminen. Työntekijän toivottiin olevan myös lähimmäinen ja ystävä. (Laitila 2010, 141–144.)

4.3 Asiakaslähtöisyyden kehittäminen kunnissa

Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisessä kunnissa on asenteilla erittäin suuri merkitys. Asiakaslähtöisyydellä ei ole toteutumismahdollisuuksia, jos sosiaalihuoltoa pidetään ainoastaan lakisääteisenä velvollisuutena. Jos taas sosiaalihuoltoa ja sen tarjoamia palveluita halutaan kehittää, ymmärretään asiakaslähtöisyyskin todennäköisesti paremmin siihen kuuluvana osana. Johtamisen asenteilla taas on suuri vaikutus siihen, kuinka paljon asiakkaita otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. (Keronen 2013.)

Asiakkaiden osallistumismalleista ei saisi muodostua erillisiä saarekkeitä, joissa asiakkailla on mahdollisuus ”puuhailla” vapaasti, mutta joilla ei ole selkeää yhteyttä organisaation ydintoimintaan (Larjovuori ym. 2012, 5).

Larjovuori ym. (2012, 5) toteavatkin, että asiakkaiden osallistumisen toteuttaminen ei ole vaikeaa, mutta osallistumisesta saadaan enemmän irti, kun siihen valmistautaan organisaatiossa hyvin. Lisäksi he painottavat, että kunnissa tulisi miettiä omaan yhteisöön sopivat osallistumisen muodot, ja kuinka osallistumisen tuloksia hyödynnetään. Heidän mukaansa on tärkeää pohtia, miten asiakkaiden kuuleminen ja siitä saatava palaute kytketään osaksi kunnan toimintaa ja sen kehittämistä.

Virallisten organisaatioiden työntekijät saattavat tuntua asiakkaista etäisiltä ja siksi he tarvitsevat tukea lähteäkseen mukaan kehittämiseen. Sosiaalipalveluita ajetaan liiketaloudellisen ajattelun suuntaan, jolloin ajankäytön kustannuksella pyritään synnyttämään säästöjä. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen ei kuitenkaan synny itsestään ilman lisäresursseja ja ajattelutavan muutosta. Johtajalta tarvitaan sitoutumista asiakkaan osallisuuteen arvona, samoin kuin sen juurruttamista käytännön työhön. Johtajan oma suhtautumistapa asiakkaisiin toimii mallina koko organisaatiolle. Myös johtajat voivat edistää omaa sitoutumistaan asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseen osallistumalla asiakasraateihin tai yhteisiin kehittämispäiviin, joissa mukana ja aktiivisessa roolissa ovat asiakkaat. Johtajan tehtäviin kuuluu myös aika ajoin asiakkaiden tilanteiden, tarpeiden ja näkemyksien kartoittaminen. (Hastrup ym. 2013, 124–125.)

Erityinen huomio palveluita parannettaessa tulisi kiinnittää käyttäjälähtöisyyteen ja siihen, että kuntalaiset otetaan mukaan suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Kansalaisten ja kuntalaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksien lisäämisellä tulisi pyrkiä julkisen sektorin palvelujärjestelmien kehittämiseen sekä palveluiden laadun parantamiseen ja parempaan saatavuuteen. Kansalaisten näkökulmasta on tärkeää, että heille annetaan mahdollisuus osallistua, heitä kuullaan ja heidän näkemyksiinsä suhtaudutaan vakavasti ja että ne johtavat konkreettisiin muutoksiin. (Sauristo 2014, 3.)

Käyttäjälähtöisyys kuntapalveluissa tarkoittaa asukkaiden tarpeista lähtevää palvelujen kehittämistä ja kehittämisen painopisteen siirtämistä tuottajakeskeisyydestä käyttäjälähtöisyyteen (Jäppinen & Sallinen 2012, 8). Asiakkaiden osallistumista kehittämällä voidaan lisätä käyttäjälähtöisyyttä ja asiakaslähtöisyyden arvostusta. Kuntalaisten luottamus ja kiinnostus kunnan toimintaa kohtaan lisääntyy, samoin kuin tietämys kunnan palveluista ja omista vaikuttamismahdollisuuksista niihin.

Osallisuutta kehittämällä luodaan mahdollisuus yhteisön tiedon hyödyntämiselle ongelmien ratkaisussa. Henkilökunta saa suoran palautteen asiakkailta, joka osaltaan auttaa kehittämään palveluita kuntalaisten tarpeita vastaavaksi. Asiakaslähtöisyys lisää henkilökunnan sitoutumista, muutosvalmiutta sekä arvostusta palveluita kehitettäessä. (Larjovuori ym. 2012, 6–7.)

Palveluiden käyttäjien osallistuminen tulisi olla osana kunnan strategiaa ja toimintaa. Organisaation tulisi tunnistaa palveluiden käyttäjien tarpeet niin, että palvelut olisivat asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukaisia ja laadultaan hyviä. (Stenvall & Virtanen 2012, 154.) Alajärven kaupungin vuoden 2017 strategiassa yhtenä arvona on yhteisöllisyys, jolla tarkoitetaan viranhaltijoiden, työntekijöiden, päätöksentekijöiden ja kaikkien kaupunkilaisten osallisuuden ja aktiivisuuden edistämistä, syrjäytymisen ehkäisyä sekä osallistumista yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen. (Alajärven kaupunki 2017.) Kaupungin strategia ja arvot siis tukevat asukkaiden ja päättäjien välistä yhteistyötä ja vuoropuhelua. Asiakasraati on yksi mahdollisuus tuoda kaupungin tärkeäksi kokemia arvoja käytännön toimintaan.

Julkisten palveluiden kehittämisessä asiakkaat ovat kuitenkin vielä hyödyntämätön voimavara. Asiakkaalla olevalla tiedolla voidaan parantaa palveluiden kehittämistyötä, jolloin kunta ja ammattilaiset voivat vastata paremmin asiakkaiden palvelutarpeisiin ja syntyy kustannustehokkaampia palveluita. (Larjovuori ym. 2012, 8.) Kai-vattuja säästöjä Pohjolan (2017, 322) mukaan syntyy siitä, että asiakkaiden kokemukset painottavat palveluiden yksinkertaistamista. Yhteisessä työskentelyssä asiakkaiden kanssa rakentuu uudenlaista yhteisesti työstettyä tietoa, jolla voidaan parantaa palveluiden vaikuttavuutta ja taloudellisuutta. Larjovuoren ym. (2012, 10) mukaan kuntalaisten tosiasialliset mahdollisuudet suoraan osallistumiseen riippuvat nykyisin suurelta osin kunkin kunnan luottamushenkilöiden ja virkamiesten halukkuudesta vuoropuheluun.

Asiakaslähtöisyyden toteutumisessa nousevat esiin asiakkaan kunnioittaminen, inhimillinen kohtelu, tasa-arvoisuus ja kuuleminen. Asiakkaan osallistuminen omaan palveluprosessiin ja päätöksentekoon on oleellista. Tämä tuli selkeästi esiin molemmissa tutkimuksissa. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen on avainasemassa pyrkimyksessä kehittää julkisten palveluiden asiakaslähtöisyyttä.

Koska asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen korostuvat näin voimakkaasti, avaamme käsitteitä tarkemmin seuraavassa luvussa.

5 OSALLISUUDEN MONIMUOTOISUUS

Tämän luvun alussa avaamme osallisuuden käsitteen moninaisuutta yksilön, palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan näkökulmasta. Osallisuuden osatekijöitä esittelemme Raivion ja Karjalaisen (2013, 16) mallin mukaan. Seuraavassa alaluvussa tuomme esiin asiakasosallisuuden määritelmiä ja siihen liittyvää lainsäädäntöä. Asiakasosallisuuden toteutumisen mahdollisuuksia tuomme esiin osallistumisen muotojen ja tasojen kautta.

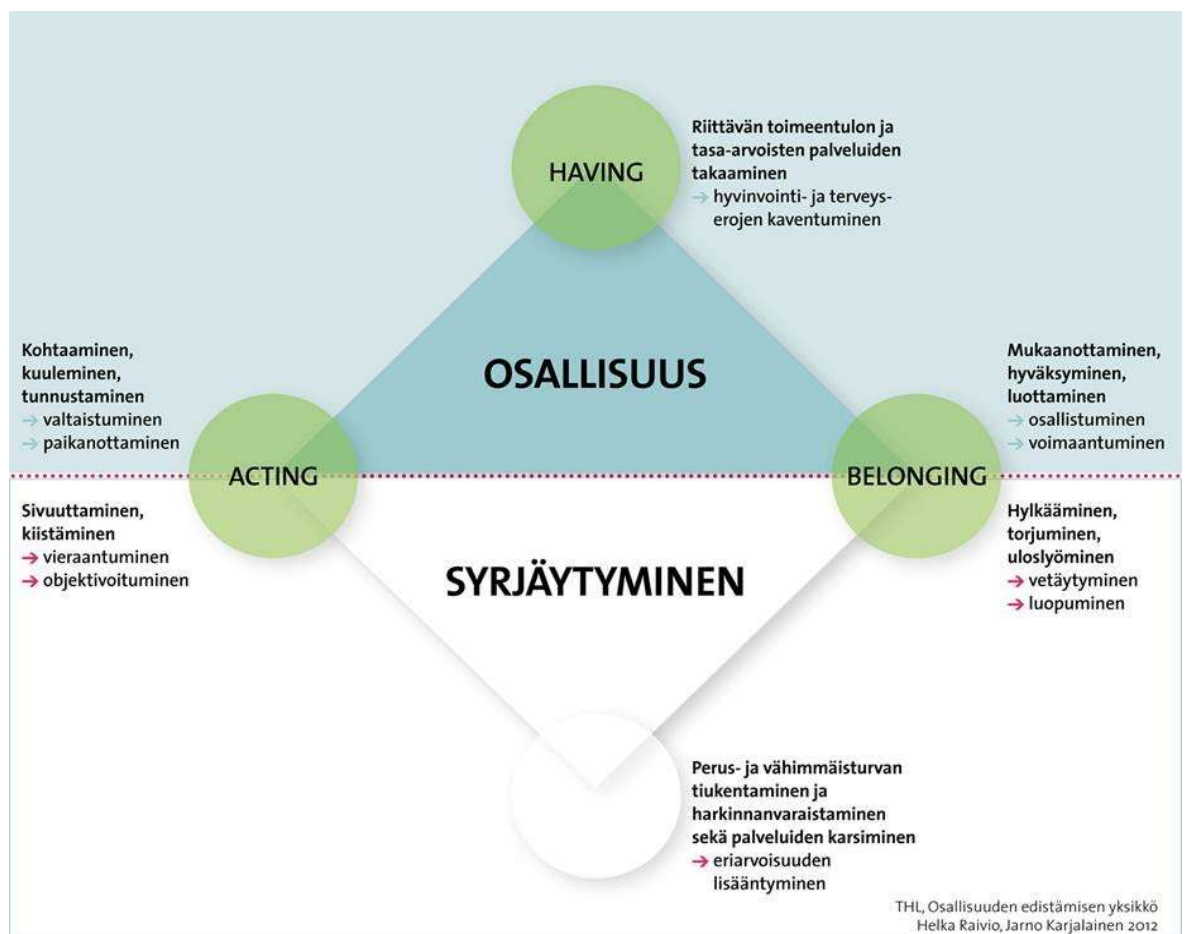
5.1 Osallisuuden määritelmiä

Yleensä osallisuus ymmärretään tunteena. Tunne syntyy, kun ihminen on osallisena jossakin yhteisössä. Osallisuus yhteisöissä näkyy tasavertaisuutena ja luottamuksena, jäsenten arvostuksena sekä mahdollisuutena vaikuttaa. Yhteiskunnassa osallisena oleminen tarkoittaa jokaisen yhtäläistä mahdollisuutta koulutukseen, terveyteen, työhön, toimeentuloon ja asuntoon sekä sosiaalisiin suhteisiin. Kansallisella tasolla osallisuuden nähdään vaikuttavan demokratian perusrakenteena. Tällöin kaikilla kansalaisilla on oikeus tasavertaisena osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen. Ihmisen osallisuuden aste ja yhteiskunnallinen aktiivisuus vaihtelevat elämäntilanteen mukaan ja elämänkulun eri vaiheissa. (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist, 2011; THL. 2017b.)

Osallisuus on osallistumista laajempi käsite, sillä osallisuus antaa mahdollisuuden vaikuttaa ja päättää asioista. Osallisuus on kuulluksi, nähdyksi sekä ymmärretyksi tulemista. (Laitila & Pietilä 2012, 10; THL. 2017b.) Laitisen ja Niskalan (2013, 13–14) mukaan osallisuus on osallistumista syvempi toiminnan muoto, joka vaatii sitoutumista. Siihen sisältyy tavoite vaikuttaa, mutta lisäksi myös henkilökohtainen vastuun ottaminen toiminnasta. He lisäävät, että osallisuuden onnistuminen edellyttää luottamusta, avoimuutta ja tiivistä vuorovaikutusta. Tärkeänä he pitävät myös, että asiakkaat saavat näyttöä siitä, että ovat tulleet kuulluiksi ja että heidän tuomansa tieto huomioidaan päätöksenteossa. Raisio ja Valkama (2013, 92) näkevät osallisuuden ja osallistumisen asiakaslähtöisyyteen liittyvinä toimintoina. He toteavat,

että osallisuus on osallistumista laajempi käsite sisältäen palvelunkäyttäjän vaikuttamismahdollisuuden toimintaan ja palveluprosessiin. Osallistuminen taas kuvaa pääasiassa asiakkaan eritasoista mukanaoloa. He myös viittaavat Koskiahon (2002) määritelmään osallisuudesta, joka toteutuu vapaaehtoisena osallistumisena. Osallistumisen käsitteestä on esitetty myös kritiikkiä, sillä osallistuminen voidaan nähdä ulkopuolisen tuomana toimintana, jolloin asiakkaan osallistuminen ei tee hänestä subjektia. Jonkun osallistuminen saattaa myös johtaa jonkun toisen osallistumattomuuteen. (Toikko 2012, 127.)

Leena Rönkön (2010, 51) mukaan osallisuudeksi katsotaan myös oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, kuten tietoa suunnitelmista, toimenpiteistä, päätöksistä ja näiden perusteluista. Tällä tarkoitetaan ihmisen oikeutta ilmaista mielipiteensä ja saada tukea. Olennaista on lisäksi vastavuoroisuus. Rönkkö lisää osallisuuden konkretisoituvan toiminnassa. Näin ollen voidaan osallisuutta määritellä myös syrjäytymisen vastakohdaksi.



Kuvio 4. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina (THL 2012).

Rissanen ja Lammintakanen (2015, 17) viittaavat Erik Allardtiin, joka määrittelee hyvinvoinniksi tilaa, jossa ihmisellä on mahdollisuus saada keskeiset tarpeensa tyydytetyiksi. Tarveluokiksi hän nimeää having-, loving- ja being-luokat. Raivion ja Karjalaisen (2013, 16) mukaan osallisuus tarkoittaa, että ihmisellä on käytössään riittävät aineelliset resurssit – having. Osallisuus tarkoittaa myös, että ihminen on omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa toimijana – acting. He toteavat, että tavoiteltaessa yksilön ja ryhmien osallisuuden vahvistumista, on palveluissa siirryttävä vuorovaikutteiseen, dialogiseen asiakastyöhön. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien palveluissa tarvitaan intensiivistä, asiakasta kohtaavaa työtä, jotta asiakkaan omalle äänelle saadaan luotua tilaa. Myös sosiaalisesti merkitykselliset ja tärkeät suhteet - belonging, muodostavat yhden osallisuuden osatekijöistä, joita jokaisella ihmisellä tulisi olla. Raivio ja Karjalainen toteavat, että kuuluminen ja jäsenyys yhteisöissä ja yhteiskunnassa edellyttävät, samoin kuin vahvistavat ja luovat, hyväksyntää ja luottamusta.

Osallisuus yksilön näkökulmasta antaa mahdollisuuden olla mukana palveluiden kehittämisessä sekä päätöksenteossa heitä koskevissa asioissa. Samalla osallisuus voi olla asiakkaalle terapeutin ja voimaannuttava kokemus, joka osaltaan vaikuttaa positiivisesti asiakkaan itsetuntoon. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta osallisuus voi tukea integroitumista yhteiskuntaan ja osallisuudella voidaan vähentää ongelmiin liittyvää syrjintää ja leimaantumista. Palvelujärjestelmän näkökulmasta osallisuus mahdollistaa halun tuottaa palveluita asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden pohjalta. (Laitila 2016.)

5.2 Asiakasosallisuus

Laitila (2010,9) viittaa Kujalaan (1996; 2003) todetessaan, että asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus ovat rinnakkaiskäsitteitä. Määritelmän mukaan asiakaslähtöisyys kuvaa hoidon tai palvelun tavoiteulottuvuutta ja osallisuus asiakkaan kokemusulottuvuutta. Hänen mukaansa osallisuus tarkoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, itsehoitoa ja yksilöllistä vaikuttamista omaan hoitoonsa. Jos asiakas kokee osallisuutta, myös asiakaslähtöisyyden toteutuminen on mahdollista. Asiakkaan osalli-

suuden käsite kuvaa asiakkaan kokemusta ja aitoa osallistumista, kun taas asiakaslähtöisyys kuvaa työntekijöiden ja organisaatioiden toimintatapaa (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 118).

Kattavaa ja yleisesti hyväksyttyä määritelmää ei Leemannin ja Hämäläisen (2015, 1) mukaan asiakasosallisuudelle ole, vaan se määritellään usein tutkimuksen tarkoituksen, tilanteen tai ympäristön tarpeen lähtökohdista. He toteavatkin yksinkertaisesti, että asiakkaan ottaminen mukaan palveluiden suunnitteluun on asiakasosallisuutta. Asiakasosallisuus on myös osa sosiaalista osallisuutta, jonka avulla toteutetaan, lisätään ja varmistetaan osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä niin asiakastyössä, kuin palvelujärjestelmässäkin. He lisäävätkin, että asiakasosallisuudella tarkoitetaan myös asiakkaiden kohtaamista ja kuulemista. Kyseessä on asiakkaiden vaikuttamismahdollisuudet ja aktiivinen osallistuminen omien palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, arviointiin ja toteuttamiseen. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.)

Asiakasosallisuudella ja osallisuudella on lainsäädännöllinen perusta (THL 2017b.) Osallisuudesta säättävät esimerkiksi kuntalaki (L 10.4.2015/410), joka korostaa lähidemokratian kehittämistä ja kunnan veloitetta tarjota monipuolisesti kuntalaisille käyttäjälähtöisiä osallistumiskeinoja ja vaikuttamismahdollisuuksia omiin palveluihinsa sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (L 22.9.2000/812) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L 30.12.2014/1301). Näissä laeissa on säädetty kansalaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksista, samoin kuin mahdollisuudesta osallistumiseen ja osallisuuteen.

Vuonna 2014 voimaan tullut uusi sosiaalihuoltolaki (L30.12.2014/1301) korostaa osallisuuden vahvistamista ja syrjäytymisen ehkäisemistä. Lain hengen mukaan laadukkaissa palveluissa tulisi soveltaa asiakastyön menetelmiä, jotka edistävät täysivaltaisen kansalaisuuden toteutumista. (Näkki & Sayed 2015, 4). Kuntalaisilla on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua oman kuntansa päätöksiin, valintoihin ja palveluiden kehittämiseen. (Jäppinen & Sallinen 2017, 9). Uudistettu sosiaalihuoltolaki korostaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta (L30.12.2014/1301). Osallisuutta ja toimintaa eri asiakasryhmissä ohjaavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon arvot ja eettiset ohjeet. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveystieteiden neuvottelukunta (ETENE) suosittelee voimassa olevan lainsäädännön mukaan, että julkisten palveluiden tarjoajat antaisivat asiakkailleen mahdollisuuden osallistua

oman palvelusuunnitelmansa laatimiseen. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.) Ammattieettisesti kestävässä työssä toimitaan epäkohtien muuttamiseksi ja kehitetään omia käytäntöjä, sekä vaikuttamisen tapoja yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa (Talentia 2017).

Osallisuusajattelun taustalla voidaan erottaa ainakin kaksi mallia tai ideologiaa. Konsumerismi ja markkinatalous korostavat molemmat palvelunkäyttäjiä yhteistyökumppaneina, asiakkaina ja kuluttajina. Demokraattisen näkökulman painotus taas on asiakkaiden voimaantumisessa, äänen kuulemisessa ja tasavertaisuudessa. Näkökulma myös painottaa kansalaisuutta, kansalaisoikeuksien toteutumista ja yhtäläisiä oikeuksia ja mahdollisuuksia. (Beresford 2009, 207; Laitila & Pietilä 2012, 10.)

5.2.1 Osallistumisen muodot

Larjovuoren ym. (2012, 23) mukaan asiakasosallistumisen haasteellisuus palveluiden kehittämisessä syntyy, jos asiakas ei tunne kunnallista toimintakulttuuria. Usein kuntaorganisaatiolla on jyrkät ja jäykät rajat tehtävien välillä. Kuntalaisten aktivoituminen yhteisten asioiden kehittämiseen tarvitsee aidosti kiinnostuneita henkilöitä. Myös kunnan resurssit ja kiinnostus kehittämistoiminnan toteuttamiseen vaikuttavat asiakasosallisuuteen. Asiakkaiden osallistumisen toteuttamisessa tulisi pohtia omaan yhteisöön sopivia osallistumisen muotoja. Samoin tulisi pohtia, kuinka tuloksia hyödynnetään, eli kuinka asiakkaiden kuuleminen liitetään laajemmin itse toimintaan ja sen kehittämiseen. (Larjovuori ym. 2012, 9; Laitinen & Niskala 2013, 12.)

Asiakasosallisuudella kehitetään palveluita monin tavoin. Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan kehittää palveluita vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita, samoin kuin vaikuttavuutta ja laatua. Asiakasosallisuutta lisäämällä, myös järjestöt saadaan tuotua lähemmäksi julkisia organisaatioita niin kunnallisesti kuin valtiollisestikin. Erilaisia menetelmiä asiakasosallisuuteen ovat esimerkiksi asiakasraadit, asiakaskyselyt, kokemusasiantuntijat ja asiakkaiden palvelusuunnitelmat. (THL. 2017a). Palvelunkäyttäjien osallistumisen edistymisen, vaatii organisaatiolta rohkeutta testata erilaisia menetelmiä, jotka mahdollistavat kokemusasiantuntijuuden

kehittymisen. Paneutumista asiaan ja uusien käytäntöjen oppimista edellytetään organisaation johdon lisäksi myös ammatillisilta asiantuntijoilta ja kokemusasiantuntijoilta (Toikko [Viitattu 4.1.2018].)

Osallistuminen voi olla monenlaista. Toikko (2011, 108–109) esittelee Janet Warren (2007) holistisen mallin asiakkaiden osallistumisesta. Näkökulmalla tavoitellaan palveluorganisaation ja asiakkaiden välisen suhteen uudelleenmäärittelyä, jossa kokemusasiantuntijoina ovat asiakkaat, joilla on palveluista tarpeellista tietoa. Osallistumisen muotoja ei ole asetettu hierarkkiseen järjestykseen, vaan eri muodot voivat vaihdella eri tavoin ja eri ajankohtina. Asiakkaan osallistuminen voi olla tiedottamista, yhteistyötä, konsultaatiota ja päätöksentekoa.



Kuvio 5. Osallistumisen muodot mukaillen Jane Warrenin (2007) holistista mallia

Kuviossa 5 havainnollistetaan, miten asiakkaan **osallistuminen tiedottamiseen** perustuu kokemukseen ja hän voi toimia palveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa tiedon tuojana ja tiedon lähteenä, keskeistä on asiakkaan kokemusten ja äänen kuuleminen. Toimijat ovat kehittämisprosessissa mukana, mutta päävastuu on kuitenkin kehittäjällä. Asiakkaan **osallistuminen konsultaatioon** tarkoittaa asiakkaan näkemysten huomioimista palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja toteu-

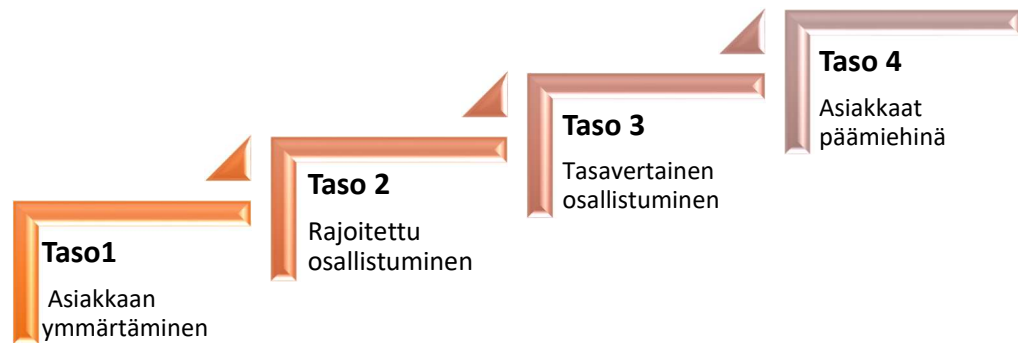
tuksessa, asiakas nähdään kokemusasiantuntijana. Esimerkiksi asiakasfoorumeissa asiakkaat osallistuvat palveluiden kehittämiseen. **Osallistuminen toimintaan** perustuu asiakkaan kokemukseen asiakkaina osallistua palveluiden kehittämiseen. Asiakkaiden **osallistuminen päätöksentekoon** perustuu kokemukseen sekä näkemykseen toimintatavoista ja organisaation hallinnosta. (Toikko 2011, 109–111.)

Laitilan (2010, 138–141) tutkimuksen mukaan asiakkaan osallisuus tarkoitti palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä. Vaikka asiakkaat kokivat osallisuutensa tärkeänä ja tarkoituksenmukaisen toiminnan edellytyksenä, sen käytännön toteutuminen nähtiin puutteellisena. Tulosten mukaan asiakkaiden osallisuus toteutui kolmella eri tavalla; 1) osallisuutena omaan hoitoon ja kuntoutukseen; 2) osallisuutena palveluiden kehittämiseen sekä 3) osallisuutena palveluiden järjestämiseen. Ensisijaisen tärkeänä asiakkaat näkivät osallisuuden omaan hoitoon ja kuntoutukseen ja vasta sen toteutuessa ja omien voimavarojen salliessa nähtiin mahdollisuus osallisuuden laajempaan toteutumiseen, esimerkiksi osallisuutena kehittämiseen ja palveluiden järjestämiseen. Osallisuus palveluiden kehittämisessä toteutuisi asiakkaiden kokemustietoa hyödyntämällä ja yhteiskehittämisenä työntekijöiden kanssa. Myös asiantuntijana toimiminen sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksissa nähtiin mahdollisuutena. Asiakkaiden käsitysten perusteella palveluiden käyttäjien keskuudesta löytyisi halukkuutta kehittämistyöhön. Huomioitavaa on myös, että kaikki asiakkaat eivät halunneet osallistua. Osa asiakkaista luotti asiantuntijoihin ja heidän tekemiinsä päätöksiin. Asiakkaiden osallistumisen muodot voivat parhaimmillaan tukea toisiaan ja on tärkeää, että osallistumisen muotoja toteutetaan avoimesti (Larjovuori ym. 2012, 11).

5.2.2 Osallistumisen tasot

Toikko (2011, 103) kertoo sosiaalipalveluiden uudenaikaisesta toimintatavasta ja kulttuurista, jossa palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen voi osallistua asiakas. Tällöin asiakasta luonnehditaan kokemusasiantuntijaksi (expert by experience), hän edustaa laajempaa asiakaskuntaa ja uudenlaista vaikuttamismahdollisuutta palveluiden kehittäjänä. Leemann ja Hämäläinen (2015) toteavat samoin

asiakasosallisuuden laajentuneen myös palveluiden suunnitteluun ja antavat asiakasosallisuudelle kaksi ulottuvuutta: asiakas joko osallistuu pelkästään omien palveluidensa suunnitteluun, tai palveluiden suunnitteluun yleisellä tasolla. He näkevät asiakkaan vaikuttamismahdollisuudet tärkeänä osana asiakaslähtöisyyttä.



Kuvio 6 Osallistumisen tasot mukaillen Toikkaa (2011.)

Kuviossa ensimmäisellä tasolla on asiakkaiden ymmärtäminen, jossa asiakkaiden näkemyksiä otetaan huomioon haastattelujen, foorumien sekä keskustelutilaisuuksien avulla. Näin ammattilaiset pyrkivät itse tunnistamaan asiakkaiden toiveet ja tarpeet, mutta asiakkaat eivät osallistu varsinaiseen kehitystoimintaan ja jäävät passiiviksi. Toinen taso käsittää asiakkaiden rajoitetun osallistumisen, jossa kehittämisen muoto ja tavoite on asetettu etukäteen, toimijoiden kannalta usein myös ulkoapäin. Tällöin asiakkaiden osallistumisoikeus on rajoitettu, mutta asiakkaat voivat esittää aktiivisesti näkemyksiään ja mielipiteitään palveluiden kehittämiseen. Organisaatio ohjaa prosessin kulkua ja asiakkaat osallistuvat ennalta määrättyjen aiheiden käsittelyyn.

Kolmannella tasolla päästään asiakkaiden tasavertaiseen osallistumiseen, jolloin asiakas nähdään kokemusasiantuntijana muiden asiantuntijoiden rinnalla, tasavertaisena. Asiakkaalla on oikeus osallistua kehittämisprosessiin alusta loppuun saakka. Prosessi kehittämisessä on avoin, ja tuloksia ja tavoitteita ei ole ennalta määrätty, ne määritellään yhdessä prosessin aikana. Neljännellä tasolla asiakkaat

ovat päämiehinä, jolloin asiakkaat omistavat koko kehittämisprosessin. He kontrolloivat toiminnan suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Tarvittaessa asiakkaat voivat konsultoida ulkopuolisia asiantuntijoita. (Toikko 2011, 107–108.)

Palvelujen käyttäjien asemaa kehittämistoiminnassa korostavat esimerkiksi Turner ja Beresford (2005, 88). He korostavat toimijoiden kontrolloimien tutkimusten merkitystä, eivät ainoastaan heidän osallistumistaan niihin. Tällä on heidän mukaansa olennainen vaikutus tutkimuksen asetteluun, analyysiin ja johtopäätöksiin.

Sosiaalipalveluiden kehittäminen on kautta historian ollut ylhäältä johdettua ja kohdistunut palvelurakenteisiin ja työmenetelmiin. Nykyisin pyritään saamaan asiakkaan ääni kuuluviin ja yhtenä työmenetelmänä tässä voivat toimia erilaiset asiakasfoorumit. (Toikko 2012, 148.) Myös useissa kansallisissa ja kansainvälisissä sopimuksissa, strategioissa, ohjelmissa ja laatusuosituksissa on pyrkimys asiakasosallisuuden hyödyntämiseen palvelujen kehittämisessä. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) on painottanut asiakasosallisuuden järjestelmällistä hyödyntämistä ohjelmissaan. (Leemann & Hämäläinen 2015, 4.)

Osallisuuden kokeminen on mahdollista ainoastaan osallistumalla. Osallistuminen asettaa vaatimuksia niin yhteiskunnalle, organisaatiolle kuin ihmiselle itselleenkin. Yhteiskunnan tulisi huomioida heikommassa asemassa olevat kansalaiset, niin että heidän kansalaisoikeutensa toteutuisivat. Organisaatioissa asenteet ja organisaation johdon asennoituminen asiakkaiden osallistumiseen ovat merkittävässä roolissa. Myös työntekijän ja asiakkaan välisellä kumppanuussuhteella on merkitystä. Asiakkaan osallistuminen on mahdollista ainoastaan, jos työntekijä kunnioittaa asiakkaan omaa asiantuntemusta, itsenäistä toimijuutta ja kykyä päätöksentekoon. Lopulta kuitenkin osallistuminen on kiinni yksilöstä itsestään, hänen motivaatiostaan ja kyvystään osallistua, työntekijän ja organisaation vastuulla on osallistumisen mahdollistaminen.

Julkisten organisaatioiden tulisi tarjota erilaisia kanavia asiakkaiden mukanaoloon palveluiden kehittämisessä. Erilaisia menetelmiä ja malleja onkin otettu käyttöön viime aikoina. Asiakasraati on yksi mahdollinen yhteistyömenetelmä asiakkaiden osallistumiseen julkisten palveluiden kehittämisessä.

6 ASIAKASRAADIT KEHITTÄMISTYÖSSÄ

Tässä luvussa kerromme asiakasyhteistyön kehittämisen taustalla vaikuttavista tekijöistä. Nostimme tärkeämmäksi taustalla vaikuttavaksi ideologiaksi demokratian toteutumisen ja demokraattisen palvelukulttuurin. Luvussa käsittelemme käyttäjä- ja toimijälähtöistä kehittämistä ja kerromme asiakasraadinn toiminnasta ja tavoitteista. Lopuksi tuomme esiin osallistumisen hyötyjä ja haasteita.

6.1 Tausta asiakasyhteistyölle

Suomalaisessa yhteiskunnassa kunta- ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksen myötä on noussut ajankohtaiseksi teemaksi kansalaisyhteiskunnan, paikallisyhteisöjen ja lähidemokratian vahvistaminen (Roivainen 2016, 175). Yksilöllisten oikeuksien lisäksi kansalaisyhteiskuntaa koskevassa keskustelussa on korostettu yhteistä aktiivisuutta (Toikko 2012, 56). Kumppanuussuhteen hyvinvointivaltiokehityksenä voidaan Juhilan (2012, 260) mukaan pitää kansalaisyhteiskuntaa, joka perustuu kansalaisten, samoin kuin sosiaalityön asiakkaidenkin vahvaan osallistumiseen ja vastuunottoon. Sosiaalityössä, joka perustuu kumppanuuteen, on kysymys kansalaisten osallistumisen mahdollisuuksien parantamisesta, sekä kansalaisuuden ja kansalaisyhteiskunnan vahvistamisesta. Se sisältää näkemyksen aktiivisesta ja vastuullisesta kansalaisuudesta. Kumppanuussuhteessa sosiaalityöstä, niin sosiaalityöntekijöistä kuin asiakkaistakin, voi tulla paikallisen ja yhteiskunnallisen tason vaikuttajia. (Juhila 2012, 260.)

Aiemmin perinteinen välillinen demokratia on nähty riittävänä yhteiskunnallisen osallistumisen muotona, mutta nykyisin myös pohjoismaisissa hyvinvointivaltioissa kaivataan uudenlaisia, suurempia vaikuttamismahdollisuuksia. Kansalaiset haluavat vaikuttaa itseään koskevien asioiden suunnitteluun ja päätöksentekoon. Palvelun onnistumisen, kehittämisen sekä laajempien yhteiskunnallisten muutosten kannalta asiakas-kansalaisten suora osallistuminen sosiaalityössä on tärkeää. (Valkama & Raisio 2013, 98.)

6.2 Kansalaisraadit ja deliberatiivinen demokratia

Deliberatiivinen eli keskusteleva demokratia tarkoittaa yhteisöllistä tapaa käsitellä asioita. Se on demokratian muoto, jossa kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet osallistua. Tärkeintä on, että jokaisen keskusteluun osallistujan tuoma tieto nähdään arvokkaana. Jokaiselle mielipiteelle ja näkökulmalle tulisi antaa tilaa ja kiinnittää huomio itse kommenttiin, ei sen sanojaan. Deliberatiivisessa demokratiassa päätöksenteko pohjautuu yhteiseen ymmärrykseen. (Raisio & Vartiainen 2011, 62; Valkama & Raisio 2013, 88.) Päätöksiä raadeissa ei tehdä ennakkokäsitysten pohjalta, vaan vuoropuhelussa neuvotellen, jolloin mielipiteet muokkautuvat ja muuttuvat dialogisessa prosessissa. Raatilaiset saavat objektiivista informaatiota monista eri näkökulmista, keskustellen erilaisten ihmisten kanssa. (Roivainen 2016, 179.)

Deliberaaliselle demokratialle voidaan asettaa kolme keskeistä vaatimusta, jotka ovat osallistujaryhmän edustavuus, laadukas keskustelu ja vaikuttaminen. Valittujen osallistujien tulisi siis edustaa mahdollisimman hyvin kohderyhmäänsä. Jokaisen osallistujan tulisi kuulla muita ja tulla kuulluksi, eli pyrkimyksenä on tasa-arvoinen, harkittu ja perusteltu keskustelu, jonka turvin luodaan yhteinen näkemys ja mielipide. Jotta deliberaatio saavuttaisi vaikuttavuutta, keskustelussa synnytetyt ratkaisut ja kehittämisideat tulisi viedä toiminnan tasolle. Tällöin viranhaltijoiden ja poliitisten päättäjien sitoutuminen ratkaisee, saavutetaanko vaikuttavuutta. (Raisio & Vartiainen 2011, 13–15.) Fokus-ryhmät eroavat deliberatiivisen demokratian sovelluksista siinä, että ne nähdään usein tutkimusmetodeina, joilla ryhmävuorovaikutuksen voimin kerätään tietoa käsiteltävästä teemasta. Deliberatiivisilla sovelluksilla taas on suurempi pyrkimys vaikuttaa päätöksentekoon. (Valkama & Raisio 2013, 97.)

6.3 Asiakasraadien toiminta ja tavoitteet

Kun sosiaalityössä pyritään uudenlaiseen tiedontuotantoon, tarjoavat kansalaisraadit ja sen erilaiset sovellukset siihen hyvän mahdollisuuden. Näin myös kansalaisille tarjoutuu mahdollisuus monipuoliseen osallistumiseen ja osallisuuteen. (Valkama &

Raisio 2013, 88.) Kansalaisraadoin tavoin, asiakasraati on vuorovaikutteinen palauttejärjestelmä ja toimintamalli. Erona on kuitenkin, että raatilaiset ovat joko potentiaalisia tai nykyisiä palvelun käyttäjiä ja asiakasraadoin prosessi kuvataan yksityiskohtaisemmin. Asiakasraadit tarjoavat vaikuttamisväylän ja osallisuutta marginaaliryhmille ja tuovat esiin asiakkaiden oman näkökulman sosiaalisten ongelmien tarkastelussa. Asiakasraadeissa asiakkaille tarjoutuu tilaisuus, oman äänen käyttämisen ja kuulluksi tulemisen lisäksi, oman kokemuksellisen tiedon tuomiseen keskusteluun. (Roivainen 2016, 188–189.)

Kansalaisten kuunteleminen ja heidän osallisuutensa vahvistaminen ovat tärkeitä yhteiskunnallisessa tilanteessa, jossa palvelurakenteita kehitetään. Asiakasraadit toimivat keskustelemaan demokratian eli deliberatiivisen demokratian kanavina. Keskustelemaan demokratian näkökulmasta on tärkeää, että kunnallinen sosiaalityö osallistuu vuoropuheluun asiakkaiden kanssa ja on läsnä alueilla. Asiakasraadit saattavat jäädä vain irrallisiksi kuulemiskäytännöiksi ilman laajempaa ja tavoitteellista kehittämistä. (Roivainen 2016, 179.)

Asiakasraati menetelmänä soveltuu asiakaspalautteen sekä asiakkaiden ja heidän käyttäjäkokemustensa keräämiseen. Lisäksi asiakasraadoin avulla voidaan luoda uusia ideoita sekä palveluita kuntalaisille. Sosiaalityön asiakasraati on ryhmämuotoista sosiaalityötä, jonka tarkoituksena on lisätä asiakkaiden osallisuutta. Se on tarkoitettu sosiaalityön asiakkaille, jotka ovat kiinnostuneita kehittämisestä ja joilla on halua vaikuttaa asioihin. Sosiaalityön asiakasraadoin tarkoituksena on kehittää palveluita asiakaslähtöisempään suuntaan sekä kannustaa palveluiden käyttäjiä osallistumaan palveluiden suunnitteluun. Asiakasraati toimii vaikuttamisen kanavana sekä voimaannuttavana toimintana osallistujille. (Innokylä 2017a.)

Asiakasraatien tavoitteena on asiakkaan äänen kuuleminen ja osallistuminen palveluiden kehittämiseen tasavertaisena palveluiden tuottajien ja päättäjien kanssa. Asiakkaille luodaan mahdollisuus kokoontua ja keskustella itseään koskevista tärkeistä asioista ja asioista, joihin haluaa olla vaikuttamassa. Asiat viedään eteenpäin kunnan päätöksentekoon. (Innokylä 2017b.) Asiakasraadissa tarkastellaan palveluita asiakkaan näkökulmasta kunnallisella ja yhteiskunnan tasolla ja pyritään vaikuttamaan palveluihin. Ammattilaiset työstävät asiakkaiden kanssa asioita, joihin toivotaan parannusta. Raadissa voi vierailla sosiaalityöntekijöitä, esimiehiä sekä

kuntapäättäjiä. Asiakasraatitoiminnasta on hyötyä myös ammattilaiselle, yhteiskenttämisen antaa uutta lähestymiskulmaa asiakastyöhön ja palveluihin. (Innokylä 2017c.).

Omassa opinnäytetyössämme asiakasraadin tavoitteena on kehittää toimijoiden välistä yhteistyötä, sekä perhepalveluiden asiakkaiden osallistumista ja asiakasosallisuutta Järvi-Pohjanmaalla. Asiakasraati antaa asiakkaille uudenlaista osallistumista palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun, ja heidän tuomaansa kokemukseen perustuvaa tietoa voidaan hyödyntää perhepalveluiden kehittämisessä asiakaslähtöisemmiksi. Raati on tarkoitettu perhepalveluiden asiakkaille, jotka haluavat vaikuttaa asioihin ja ovat kiinnostuneita osallistumaan heitä koskevien palveluiden kehittämiseen sekä työntekijöille, jotka haluavat yhdessä asiakkaiden kanssa olla mukana kehittämässä palveluprosesseja, menetelmiä ja välineitä. Perhepalveluiden asiakasraatiin voivat osallistua halutessaan myös järjestöjen ja seurakuntien perhetyötä tekevät toimijat. Kun asiakkaat, työntekijät ja muiden sidosryhmien edustajat osallistuvat yhdessä kehittämistyöhön asiakasraadissa, voidaan puhua toimijalähtöisestä kehittämisestä.

6.4 Käyttäjä- ja toimijalähtöinen kehittäminen

Laitinen & Niskala (2013, 13) toteavat, että on paradoksaalista, että asiakkaiden asiantuntemusta ei ole paljoakaan hyödynnetty sosiaalitoimistojen palveluprosessien ja käytäntöjen kehittämisessä, vaikka pyrkimyksenä onkin työorientaation muuttaminen asiakkaiden osallisuutta, hyvää vuorovaikutusta, kohtaamista ja suunnitelmallisuutta korostavaan suuntaan. Nykyisin kehittäjäasiakastoiminta on kuitenkin yleistynyt eri puolilla Suomea toteutettujen kehittämishankkeiden avulla. Esi-merkkejä toiminnasta ovat keskustelukahvilat, kehittäjäasiakasryhmät ja nuorten kehittäjien ryhmät ja fokusryhmät (Laitinen & Niskala 2013, 13).

Toikon (2012, 152–153) mukaan toimijalähtöisessä kehittämisessä toimijoita ovat hallinnon edustajat, ammattilaiset, asiakkaat, omaiset, järjestöt ja yritykset sekä rinnakkaisorganisaatiot ja niiden työntekijät. Toimijalähtöisessä kehittämisessä olennaista ovat työtapojen ja palvelurakenteiden kehittäminen, yhteistyössä eri toimijoi-

den kanssa, vastaten sosiaalipalveluiden haasteisiin ja palveluiden saavutettavuuteen. Tavoitteena on käyttäjälähtöisten palveluiden kehittäminen, joka osaltaan tuo uuden näkökulman hallinnon ja ammattilaisten toteuttamaan kehitystyöhön. Toikko (2012, 152) viittaa tekstissään Hans van Ewijk (2010) korostamaan kontekstuaaliseen lähestymistapaan. Tässä lähestymistavassa kehittämisen toteutus ja lähtökohta perustuvat avoimeen yhteiseen keskusteluun toimijoiden kanssa ja huomiotavaa on kansalaisten sosiaalisten ongelmien ja haasteiden paikallisuus. Sosiaalipalveluiden onkin vastattava kansalaisten tarpeisiin siellä, missä asiakkaat elävät ja asuvat. Toimijalähtöinen kehittäminen perustuu ajatukselle, jossa kehittäminen on yhteistoimintaa.

Yhteistoiminnallisessa kehittämisessä olennaista on kumppanuussuhde. Tällöin käyttäjät ja toimijat, tutkijat ja kehittäjät toimivat rinnakkain, ilman hierarkkista suhdetta toisiinsa. Käyttäjien ja toimijoiden osallistuminen perustuu tällöin dialogiin, jossa pyritään rohkeasti laajentamaan näkemyksiä ja tuomaan esiin eri näkökulmia. Dialogi tuottaa lopulta ratkaisun, jonka kaikki osapuolet voivat hyväksyä. (Toikko & Rantanen 2009, 92–93.) Dialogi on yksi osallistumista edistävä väline, joka mahdollistaa tasavertaisen ja avoimen osallistumisen ja sallii toisistaan poikkeavat näkemykset (Toikko & Rantanen 2009, 99).

Yhteistyö ja avoin vuoropuhelu asiakkaan kanssa vaativat työntekijää siirtymään oman mukavuusalueen ulkopuolelle. Asiakkaiden osallistuminen tulisi kuitenkin nähdä rikastavana tekijänä ja jaettu toimijuus kokemustiedon ja ammatillisen osaamisen yhdistelmänä, jota voidaan hyödyntää palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. (Laitinen & Niskala 2013, 12.)

Toimijalähtöisen kehittämisen perustana on toimijoiden näkemys kehittämistoiminnan tavoitteista ja suunnasta. Kehittämisen suuntana voi olla esimerkiksi toimijoiden yhteistyön edistäminen. Kehittämisen kohteena voivat olla myös jokin toiminta tai rakenteet. Tällaisena rakenteena voidaan nähdä esimerkiksi virallinen palvelujärjestelmä ja sen uudistaminen. Kehittäminen voi suuntautua myös asiakasyhteistyön lisäämiseen. (Toikko, [viitattu 11.2.2018], 5–6.) Omassa opinnäytetyössämme kehittäminen suuntautuu sekä toimijoiden että asiakasyhteistyön kehittämiseen. Asiakasraadin kehittäminen kohdistuu palvelujärjestelmän uudistamiseen, eli perhekeskuksen ideointiin ja suunnitteluun.

Usein käyttäjä- ja toimijakeskeiset näkökulmat nivoutuvat toisiinsa kiinteästi. Kehittämistoiminnan onnistumisen kannalta, käyttäjien ja toimijoiden osallistumisen on todettu olevan keskeinen tekijä. (Toikko & Rantanen 2009, 95–96.)

6.5 Osallistumisen hyödyt ja haasteet

Raisio ja Vartiainen (2011, 20) toteavat, että toteuttamalla deliberatiivisia sovelluksia, julkishallinnolla on mahdollisuus kasvattaa kansalaisten demokratiataitoja ja erityisesti paikallisesti voidaan keskustelemaan demokratian avulla lisätä yhteisöllisyyttä ja vahvempaa sosiaalista pääomaa, sekä kansalaisaktiivisuutta.

Raisio ja Vartiainen (2011, 34) mukaan kansalaisosallistumisen hyötyjä ovat mm. valitusten ja juridisten kustannusten väheneminen, samoin kuin tiedon lisääntyminen niin kansalaisilla kuin julkishallinnollakin. Myös asiakastytyväisyys kasvaa palveluiden laadun paranemisen myötä. Kustannuksia taas muodostuu henkilökunnan työajan käytöstä, tilojen vuokrauksesta, markkinoinnista ja mahdollisista palkkioista osallistujille. Toisin sanoen, voidaan vertailla osallistumisen hyötyjen ja kustannusten välistä suhdetta (Valkama & Raisio 2013, 97).

Asiakkaiden osallistumista kehittämällä saadaan Larjovuoren ym. (2012, 8) mukaan aikaan käyttäjälähtöisyyttä palvelutarjonnassa ja tällä tavoin myös kustannustehokkaampia palveluita. Käyttäjälähtöiset palvelut tuovat lisäarvoa asiakkaille. Osallistumista kehittämällä voidaan myös lisätä päätöksenteon laatua ja hyödyntää yhteisön tietopääomaa ongelmien ratkaisussa. Henkilökunnan keskuudessa he näkevät sen lisäävän asiakaslähtöisyyden arvostusta ja muutosvalmiutta sekä sitoutumista, motivaatiota ja tyytyväisyyttä, kun työntekijät saavat suoraa palautetta asiakkailta ja voivat kehittää toimintaa paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Myös kuntalaisten kiinnostus ja luottamus kunnan toimintaa kohtaan lisääntyy, ja kuntalaiset saavat lisää tietoa palveluista. He näkevät osallistumisen kehittämisen myös lisäävän mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle ja yhteisön sosiaalista pääomaa, avoimuutta ja luottamusta.

Sauriston (2014, 16–17) saamien tulosten mukaan kuuluminen erilaisiin yhteisöihin tukee ihmisten hyvinvointia ja jaksamista. Mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen on tuonut uudenlaista toimintaa ja tekemistä sekä sosiaalista yhteenkuuluvuutta ja vuorovaikutusta. Asiakasraadin jäsenille osallistuminen on tuonut myös monia hyvinvoinnin vaikutuksia, vaikka se ei ole ollut päällimmäinen tavoite raadin toimintaa suunniteltaessa ja käynnistettäessä.

Työntekijöiden, asiakkaiden ja sidosryhmien osallistumisella on kehittämistoiminnassa monenlaista hyötyä. Tuloksellisuuden ehtona nähdään eri sidosryhmien ottaminen mukaan päätöksentekoon ja suunnitteluun jo alusta lähtien. Tällä tavalla saadaan huomioitua eri tahojen intressit ja tarpeet mahdollisimman hyvin. Sitoutumista lisätään kehittämiseen yhteistyökumppaneiden osallistumien kautta. (Toikko & Rantanen 2009, 90.)

Palvelun käyttäjille keskustelu osallistumisesta lupaa paljon. Keskustelua osallistumiseen kuitenkin myös kritisoidaan idealistisena. On vaarana, että asiakkaiden kanssa ei lopulta halutakaan tehdä aitoa yhteistyötä. Asiakkaiden osallistuminen ja palveluiden kehittäminen on nähty usein erillisinä projekteina, ja heidän tuomansa tieto on jätetty hyödyntämättä kehittämistoiminnassa. Asiakkaiden kokemuksellinen tieto on nähty vähempiarvoisena ammatillisen tiedon ja osaamisen rinnalla ja heidän tuottamansa kokemuksellinen tieto jalostuu ammattilaisten muokkaamana ja tulkitsemana asiakkaiden ulottumattomissa. (Toikko 2011, 112–113.) Tulee kuitenkin muistaa, että osallistumisen esteenä voi olla myös asiakkaan motivaation puute sekä heikko psyykkinen ja fyysinen toimintakyky (Laitila 2018).

Osallistumisen käsite pitää sisällään myös osallistamisen ajatuksen. Tällöin osallistumisprosessin käynnistäjä on joku ulkopuolinen. Osallistaminen taas tarkoittaa, etteivät asiakkaat itse valitse osallistumisestaan. Asiakkaita opastetaan ja ohjataan aktiiviseen osallistumiseen tai jopa pakotetaan siihen. Heidän osallistumisestaan ja tiedontuotannostaan on syntynyt uusi ”aktivointipuuha” muoto. (Toikko 2011, 112.)

Raisio ja Valkama (2013, 88) kuitenkin toteavat, että yksi merkittävä osa asiantuntijuutta, monikanavaista tiedontuotantoa ja dialogista kumppanuutta ovat asiakas-

ja kansalaisnäkökulmat. Kansalaisten sekä sosiaalipalveluita käyttävien asiakkaiden mielipiteet ja näkökulmat olisi heidän mielestään syytä huomioida arvioidessa ja kehitettäessä sosiaalitoimen rakenteita ja palveluita.

Asiakasyhteistyön ja toimijoiden välisen yhteistyön onnistumisen edellytyksenä ovat avoin, dialoginen keskustelu, luottamus ja kunnioitus toimijoiden välillä sekä asiakkaiden kokemustiedon arvostaminen yhdenvertaisena ammatillisen tiedon rinnalla. Asiakkaiden mukaan ottaminen kehittämistoimintaan vaatii organisaatiolta asennoitumista ja resursseja sekä halukkuutta demokraattisen palvelukulttuurin kehittämiseen. Se vaatii kaikilta osapuolilta myös aitoa sitoutumista yhteistyöhön ja yhteisiin tavoitteisiin. Asiakkaiden tuomaa kokemuksellista tietoa tulisi hyödyntää niin suunnitelmien ja strategioiden perustana samoin kuin toiminnan tasolla palveluprosessien ja asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisessä.

7 TEORIAN SWOT-ANALYYSI

Teoria-analyysin pohjana käytimme SWOT-analyysin nelikenttää (Taulukko 2), koska mielestämme sieltä nousi selkeästi esiin asiakasraadin tarkoituksen mukaista toimintaa vahvistavia sisäisiä vahvuuksia, sekä toiminnan mahdollistavia ulkoisia tekijöitä. Samat tekijät voivat myös estää raadin kehittämistoiminnan ja vaikuttavuuden ja näyttäytyä heikkouksina ja uhkatekijöinä. Otimme näkökulmaksi asiakasraadin ja pohdimme mitä vahvuuksia ja heikkouksia raadin sisäisestä toiminnasta löytyi teorian perusteella ja mitkä ovat ulkoa päin tulevat mahdollisuudet ja uhat raadin toiminnalle. Se, että päädyimme muodostamaan teoriasta SWOT-analyysin, vaikutti erittäin paljon koko opinnäytetyöprosessiimme. Halusimme eri tiedonkeruumenetelmien avulla selvittää, kuinka SWOTtiin poimimamme asiat vaikuttavat asiakasraadin toimintaan Järvi-Pohjanmaalla. SWOT-analyysi auttoi meitä myös jäsentelemään teoriaa ja rajaamaan sitä sekä kohdentamaan teoriaa asiakasraatiin liittyväksi.

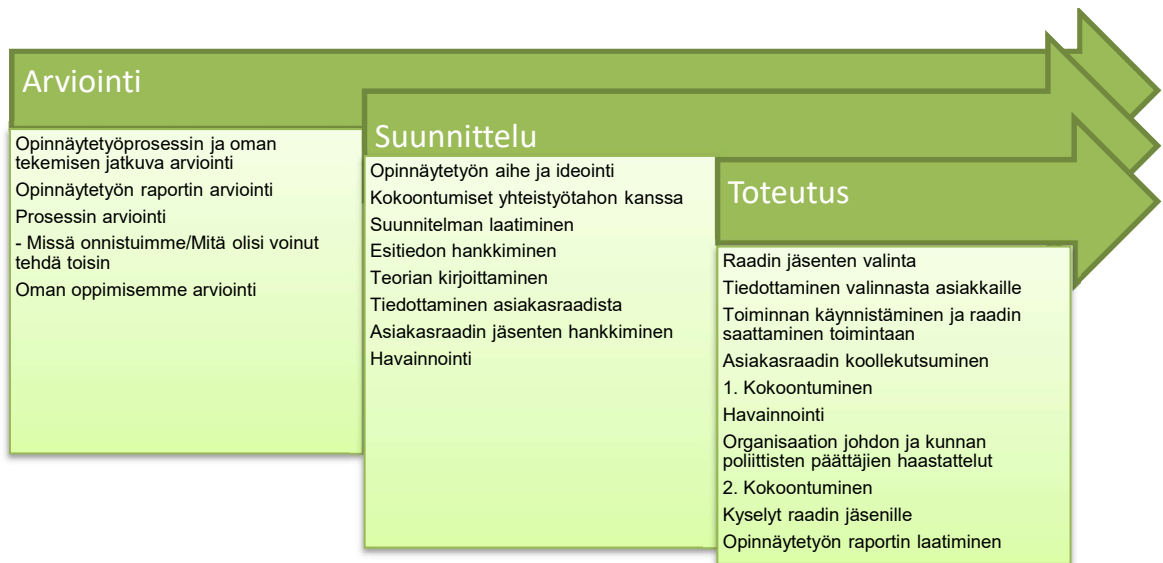
Päätimme SWOTin pohjalta muodostaa raadin jäsenille tehtävät kyselyt muodostamalla kysymyksiä liittyen vahvuuksiin ja heikkouksiin. Samoin päätimme toteuttaa teemahaastattelut organisaation johdolle ja poliittisille päätöksentekijöille. Haimme vastauksia asioihin, jotka teorian perusteella mahdollistavat tai uhkaavat asiakasosallisuuden toteutumista. Myös havainnointia päätimme toteuttaa samoista aiheista.

Taulukko 2. Teorian SWOT-analyysi.

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> • Asiakasosallisuuden toteutuminen • Hyvä vuorovaikutus ja dialoginen keskustelu • Tasavertaisuus ja kumppanuus • Avoimuus ja luottamus • Asiakasymmärryksen ja palveluymmärryksen muodostuminen • Johdon osallistuminen raadin kokoontumisiin • Subjekttiivinen näkökulma kehittämiseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Raadin vaikuttamismahdollisuuksiin ei uskota • Aito halukkuus yhteistyöhön ja kehittämiseen puuttuu • ”Paremminkin tietäminen” • Vuorovaikutus on heikkoa ja dialogisuus ei toteudu • Jäsenten välillä ei ole luottamusta • Keskustelu ei ole avointa • Keskinäisen arvostuksen puuttuminen
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> • Pyrkimys demokraattiseen palvelukulttuuriin • Organisaation sitoutuminen • Organisaation halu kehittää palveluita asiakaslähtöisiksi ja kilpailukykyisiksi • Asiakkaiden resurssien hyödyntäminen • Organisaation halukkuus asiakasyhteistyön ja osallistumisen mahdollistamiseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisaation johdon sitoutumattomuus • Asiakasraati perustetaan nykytrendin vuoksi • Heikko panostus raadin toimintaan/Resurssien puute • Saatuja kehitysehdotuksia/ideoita ei hyödynnetä suunnittelussa ja päätöksenteossa • Raatilaisten asiakasosallisuus näennäistä • Asiakkaiden tuomaa tietoa ei arvosteta

8 ASIAKASRAADIN PERUSTAMINEN JA TOIMINTA

Luvussa kuvaamme opinnäytetyöprosessin etenemistä ajallisesti ja vaiheittain, kerromme tekemistämme valinnoista ja päätöksistä ja niiden perusteista. Kuvaamme raadin suunnittelun ja toteutuksen mahdollisimman tarkasti. Prosessin arviointi sekä opinnäytetyön raportti ja oman oppimisen arviointi kehittämisprosessista kuvataan omassa pääluvussaan 11.



Kuvio 7. Opinnäytetyöprosessi

8.1 Suunnitteluvaihe

Opintojen alusta saakka olimme pohtineet opinnäytetyön tekemistä yhdessä. Myös työn aihetta olimme pohtineet useita kertoja ja meille oli tärkeää se, että opinnäytetyö on käytännönläheinen ja sidoksissa työelämään. Tammikuussa 2017 päätimme ottaa yhteyttä Järvi-Pohjanmaan perusturvan sosiaalipalvelujohtajaan ja kysyä, olisiko sosiaalipalveluissa tarvetta tutkimukselle tai kehittämiselle, jonka voisimme tehdä opinnäytetyönämme.

Sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari palasi asiaan helmikuun alussa, ja esitti meille mahdollisuutta toteuttaa kehittämissanke opinnäytetyönämme Järvi-Pohjanmaan perusturvalle. Tarkoituksena oli ottaa asiakkaita mukaan kehittämään

alueen sosiaalipalveluita. Innostuimme molemmat aiheesta, ja päätimme ottaa haasteen vastaan.

Aloimme heti kerätä tietoa erilaisista yhteiskehittämisen menetelmistä ja käsitteistä, jotka liittyivät asiakasosallisuuteen ja kehittämistoimintaan. Olimme siis jo jonkin verran selvillä aiheesta, kun tapasimme ensimmäisen kerran yhteistyötahon edustajat maaliskuun alussa 2017. Mukana tapaamisessa olivat lisäksi sosiaalipalvelujohtaja sekä aikuissosiaalityön ja vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä. Pohdimme yhdessä, missä palveluissa asiakkaita tarvitaan mukaan kehittämistoimintaan ja mitä eri menetelmiä voidaan käyttää. Totesimme että asiakasnäkökulmaa tarvittaisiin kaikissa palveluissa, mutta tärkeimmiksi nousivat perhepalvelut, vammaispalvelut ja aikuissosiaalityön psykososiaaliset palvelut. Keskustelimme asiakasfoorumeista, asiakaskahviloista sekä neuvostoista ja raadeista. Saimme tehtäväksemme tutkia ja pohtia, kuinka asiakkaiden kokemuksellista tietoa voitaisiin hyödyntää ja mitä menetelmää voitaisiin kokeilla Järvi-Pohjanmaalla. Lähtötilanteessa asiakkaita ei ollut mukana suunnittelu- tai kehittämistoiminnassa, joten kaikki vaihtoehdot olivat mahdollisia kokeiltavaksi.

Maaliskuussa 2017 meillä oli orientoivaa opetusta opinnäytetyön tekemiseen. Näiden opintojen jälkeen laadimme opinnäytetyön suunnitelman arvioitavaksi. Suunnitelma hyväksyttiin ja sille nimettiin ohjaava opettaja. Tässä vaiheessa muokkasimme suunnitelman runkoa vielä hieman, ennen kuin esittelisimme sen ohjaavalle opettajalle. Päätimme lisäksi aloittaa opinnäytetyön päiväkirjan pitämisen pilvipalvelussa.

Jatkoimme tästä tutkimalla, kuinka muualla on kehittämissyhteistyötä tehty julkisissa palveluissa. Huomasimme, että asiakasraateja oli perustettu kiihtyvään tahtiin eri kaupunkeihin ja kuntiin, esimerkiksi Jyväskylään, Nokialle, Tampereelle ja Janakkalaan, samoin eri sairaanhoitopiireihin, kuten Lappiin ja myös Etelä-Pohjanmaalle. Asiakasraateja oli koostettu monella eri tavalla. Jossakin kokoontuivat vain asiakkaat kehittämään, joissakin raadeissa taas mukana oli niin työntekijöitä kuin asiakkaitakin suunnittelemassa ja kehittämässä palveluita yhdessä.

Olimme jo aiemmin tutkineet osallisuuden, asiakasosallisuuden ja asiakaslähtöisyyden käsitteitä ja erityisesti Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sivustoilta lukemamme teksti vahvisti ajatustamme perustaa asiakasraateja, joissa asiakkaat ja työntekijät yhdessä kehittäisivät sosiaalipalveluita. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan osallistuminen mahdollistaa kansalaisten mukana olon kehittämisessä ja vaikuttamisen omiin palveluihinsa. Tällä tavoin lisätään asiakaslähtöisyyttä ja avoimuutta, sekä läpinäkyvyyttä päätöksenteossa. Samalla se kasvattaa asiakasymmärrystä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla. Vuorovaikutteinen dialogisuus lisääntyy palveluissa, samoin myös demokraattinen palvelukulttuuri, jolloin yhteiskunta voi reagoida palvelutarpeen muutoksiin. Osallistuminen vahvistaa kansalaisten yhteenkuuluvuutta ja lisää inhimillisyyttä. Oikeanlaisella osallistumisen kohdentamisella saadaan kustannustehokkaampia palveluita. (THL 2017a.) Asiakkaan ottaminen mukaan keskusteluun ja päätöksentekoon on aitoa asiakaslähtöisyyden toteuttamista, tällöin asiakkaan ja työntekijän yhteistoiminnan perustana ovat tasaveraisuus ja kumppanuus (Vilén ym. 2010, 27). Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyöstä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä on siis hyötyä kaikille osapuolille, asiakkaiden ja työntekijöiden lisäksi myös organisaatiolle ja koko yhteiskunnalle.

Huhtikuussa 2017 esittelimme suunnitelman ohjaavalle opettajalle. Hän totesi työme ja kehittämisprojektimme olevan todella laaja opintopisteisiin nähden. Jo tässä vaiheessa huomasimme, että opinnäytetyön tekeminen on jatkuvaa suunnittelua, kokeilemista, toteuttamista ja arviointia. Pysähtyminen ja oman tekemisen tarkastelu ja arviointi sekä erityisesti ohjaavan opettajan neuvot saivat meidät miettimään uudelleen työn laajuutta, josta päätimme vielä keskustella yhteistyötahon kanssa. Päätimme kuitenkin aloittaa tiedon ja aineiston keruun teoriaosiota varten, koska aiheitamme koskeva käsitteistö pysyisi silti samana. Aihealueen kirjallisuus avartaa näkemystä siitä, mitä muut ovat aiemmin tehneet ja tutkineet. Kirjallisuudella voidaan myös lisätä tutkimuksen luotettavuutta. (Kananen 2009, 74.)

Keskustelimme toukokuussa yhteistyötahon kanssa opinnäytetyön laajuudesta, ja päätimme, että asiakasraati perustetaan ensimmäisenä perhepalveluihin. Ajattelimme sieltä varmimmin löytyvän innokkaita asiakkaita palveluiden suunnitteluun ja

kehittämiseen. Jos raadin toiminta koettaisiin mielekkäänä ja tuottoisana, voisi asiakasraateja myöhemmin perustaa myös muihin sosiaali- ja terveystalouteihin. Lisäksi Järvi-Pohjanmaalle on suunnitteilla perhekeskus, jonka ideointiin ja suunnitteluun asiakasnäkökulmaa kaivattiin erityisesti.

Kesäkuun 2017 alussa laadimme aikataulun raadin jäsenhakuun ja kokoontumisiin. Tapasimme sosiaalipalvelujohtajan ja esittelimme hänelle ajatuksemme tulevasta aikataulusta. Sovimme, että laadimme asiakasraadista tiedotteen (Liite 2), jonka Tuomela-Jaskari jakaa sähköpostitse Järvi-Pohjanmaan perusturvan johtoryhmälle. Perusturvan johtoryhmän tiedotteessa kerroimme asiakasraadista toiminnasta ja tavoitteista sekä jäsenten hankinnasta ja suunnitellusta kokoonpanosta. Lähteenä käytimme Innokylän sivustoja, jotka koskivat asiakasraatitoimintaa.

Pohjola (2010, 72) huomauttaa, että kansalaisuus ja asiakkuus eivät ole toisiaan poissulkevia ominaisuuksia. Sosiaalipalvelujen asiakas voi olla kuka tahansa meistä. Eroavaisuus tulee kansalaisen ja asiakkaan toimijuudessa. Kansalainen tarkastelee yleisemmällä tasolla sosiaalipalveluita, kun taas asiakkaan näkökulma on yksilöllinen, henkilökohtainen ja subjektiivinen (Pohjola 2010, 72.) Tästä syystä haimme raatiin jäseniä perhepalveluiden asiakkaista ja työntekijöistä sen sijaan, että jäsenyyttä olisivat voineet hakea kaikki alueen asukkaat.

Sovimme, että jäsenhaku aloitetaan syyskuun aikana, ja se päättyy lokakuun loppuun 2017 mennessä. Ajattelimme, että 1,5 kk on meille riittävän pitkä aika tavoittaa jäseniä eri tiedotuskanavien kautta ja asiakkaille riittävä aika hakea jäsenyyttä. Ensimmäisen kerran asiakasraati kokoontuisi marraskuussa ja toinen kokoontuminen olisi helmikuun alussa. Näin asiakasraati kokoontuisi säännöllisin väliajoin, alustavan suunnitelman mukaan neljä kertaa vuodessa. Raatiin haettaisiin kahtatoista asiakasjäsentä, ja kaikilla olisi yhtäläinen mahdollisuus päästä mukaan, jäsenet arvottaisiin hakemuksen lähettäneistä. Työntekijöistä toivoimme saavamme mukaan kolme jäsentä.

Pohdimme kehittämistehtävään sisältyviä vastuita ja velvollisuuksia, ja tiedottamiseen liittyviä kysymyksiä. Päätimme keskustella niistä vielä tarkemmin yhteistyötahon kanssa. Sovimme, että asiakasraatiin liittyvät materiaalit ja tiedotteet hyväksytetään sosiaalipalvelujohtajalla, samoin sovimme keskustelevamme yhdessä raatiin

liittyvistä päätöksistä. Meidän vastuullamme oli tiedotteiden laatiminen ja jäsenten hankinta kokonaisuudessaan, tiedottaminen jäsenille valituksi tulosta ja raadin koontumisista sekä kokoontumispaikan ja tarjoiluiden varaaminen. Raadin kokoontumisten sisällön suunnittelusta ja ohjauksesta vastaisimme yhdessä.

Elokuussa tiedustelimme mahdollisuutta perustaa sähköposti, johon asiakkaat voivat lähettää jäsenhakemuksiaan. Sähköpostin perustaminen Alajärven kaupungin osoitteella oli kuitenkin ongelmallista. Mielestämme Outlook-sähköpostin käyttäminen ei ollut hyvä ajatus. Epäilimme että se saattaisi herättää epäluottamusta asiakkaissa. Tutkimme, millä tavoin muualla oli asia ratkaistu ja löysimme Janakkalan kunnan (Janakkala 2017) sivuilta hyvän vaihtoehdon. Siellä perhekeskusta kehittämään haettiin jäseniä ja mahdollisuutena oli täyttää valmis lomake ja palauttaa se sähköisesti, yhdellä klikkauksella. Ehdotimme samaa sosiaalipalvelujohtajalle. Hän innostui myös ajatuksesta, ja lupasi hoitaa asiaa Järvi-Pohjanmaan perusturvan Internet-sivustojen suunnittelijan kanssa. Halusimme saada Järvi-Pohjanmaan perusturvan etusivulle ilmoituksen mahdollisuudesta hakea perhepalveluiden asiakasraatiin ja suoran linkin valmiiseen hakemukseen. Olimme itse yhteydessä Internet-sivustojen suunnittelijaan, ja sovimme hakemuslomakkeen sisällöstä.

Heti syyskuun alussa otimme sähköpostitse yhteyttä Tuomela-Jaskariin ja kerroimme, että haluaisimme aloittaa jäsenhaun raatiin mahdollisimman pian. Tiedustelimme myös lehtijutun mahdollisuutta, vaikka alun perin olimmekin tyrmänneet ajatuksen. Ajattelimme, että lehtijutun avulla asiakasraati saisi huomiota, ja tieto jäsenhausta kulkeutuisi perhepalveluiden asiakkaille tehokkaasti.

Kehittämistyömme saikin vauhtia. Keskustelimme puhelimitse Tuomela-Jaskarin kanssa. Hän pyysi meitä laatimaan tiedotteen asiakasraadista medialle ja ilmoituksen raadin jäsenhausta Järvi-Pohjanmaan perusturvan internet-sivuille. Laadimme mediatiedotteen (Liite 3) ja ilmoituksen asiakasraadin jäsenhausta julkaistavaksi (Liite 4.)

Hyvän tiedotteen tarkoitus on herättää lukijan mielenkiinto. Jos lähettäjänä on organisaatio, organisaation tiedot tulee olla selkeästi näkyvissä, samoin mahdollinen logo. Huomioitavaa on myös tiedotteen rakenne. Jo otsikon tulisi kertoa itse uutinen,

mikä tiedotteessa on merkittävää ja kiinnostavaa. Tiedotteessa itse asia, uutinen, ilmaistaan jo ensimmäisessä tekstikappaleessa, ja taustatiedot esitetään vasta myöhemmin. Esitetyt asiat olisi ilmaistava kansankielellä, välttämättä ammattisanastoa. On hyvä kirjoittaa tiedote niin, että tekstin voi julkaista sellaisenaan. Joskus toimittajat saattavat julkaista tekstin sitä muokkaamatta. Yhteyshenkilön tiedot, nimi, titteli ja puhelinnumero tulisi olla selkeästi näkyvillä ja hänen olisi myös oltava tavoitettavissa ja valmiina antamaan lisätietoa. Tiedotteeseen tulee laittaa myös tieto julkaisuvapaudesta. (Itä-Suomen yliopisto [Viitattu 8.1.2018; Lehdistötiedote.fi 2009; Nelimarkka 2015.]) Pyrimme huomioimaan nämä asiat laatiessamme tiedotetta medialle.

Järvi-Pohjanmaan Perusturvan etusivulla olleessa ilmoituksessa kerrottiin lyhyesti asiakasraadin perustamisesta perhepalveluihin ja jäsenhausta. Ilmoituksessa kerrottiin jäsenhaun ajankohta sekä sen kokoontumisista ja toiminnan tavoitteista. Ilmoituksessa oli lisäksi suora linkki sähköiseen hakulomakkeeseen ja tervetuloiltoiltoivoitus.

Asiakasraadin tarkoituksesta ja toiminnasta oli keskusteltu Järvi-Pohjanmaan perusturvan johtoryhmässä, jossa asiakasraati oli todettu yksimielisesti erittäin hyväksi avaukseksi asiakasosallisuuden kehittämiseksi. Tiistaina 19.9.2017 järjestettiin perusturvan johtoryhmän tiedotustilaisuus medialle, jossa saimme olla mukana kertomassa asiakasraadista. Lehtijuttu opinnäytetyöstämme ja perustettavasta asiakasraadista oli paikallislehdissä jo samalla viikolla. Toinen paikallinen ilmaisjakelulehti julkaisi sellaisenaan laatimamme mediatiedotteen, joten mediatiedotteen laatimiseen ja rakenteeseen kannatti tutustua etukäteen.

Samaan aikaan Järvi-Pohjanmaan perusturvan sivuilla ilmoitettiin perhepalveluiden asiakasraadin jäsenhausta. Etusivulla olevan linkin kautta pääsi täyttämään hakemuksen (Liite 5), joka saapui meille suoraan klikkaamalla hakemuksen lopussa olevaa lähetä -painiketta. Hakemuksessa pyydettiin yhteystietojen lisäksi lyhyttä perustelua, miksi hakee jäseneksi. Vapaamuotoisen hakemuksen pystyi lähettämään sähköpostitse osoitteeseen asiakasraati(at)alajarvi.fi.

Teimme myös asiakasraadin jäsenhausta ilmoituksia (Liite 6) kiinnitettäväksi ilmoitustauluille, koska halusimme saada asiakasraadin jäsenhauille mahdollisimman

paljon näkyvyyttä. Käytimme ilmoituksessa samaa tekstiä kuin Perusturvan etusivulla olleessa ilmoituksessa, koska halusimme ilmoitusten olevan yhtenäiset ulkoasultaan ja että asiakkaat mieltäisivät ne samaksi jäsenhauksi. Ilmoitustaulujen ilmoituksiin lisäsimme kuitenkin kuvan, jotta se kiinnittäisi paremmin huomiota.

Kuvan valitsimme Pixabay kuvapankista, joka sisältää pelkästään CC0-lisensioituja kuvia. Tällöin niiden käyttö on tekijänoikeusmielessä turvallista. Kuvaksi valitsimme pöllöt, koska me molemmat mielsimme sen kuvastavan viisasta lintua. Veimme ilmoituksia neuvolaan, kasvatus- ja perheneuvolaan, perhetyön tiloihin, päiväkoteihin, Perhetupa Pähkinään, sekä psykiatrian poliklinikalle. Jäsenhausta tiedotettiin myös Järvi-Pohjanmaan perhetyön Facebook-sivuilla, sekä Ihan perheestä Facebook-sivuilla. Ne ovat Järvi-Pohjanmaan Perusturvan sosiaali- ja terveystalveluiden työntekijöiden ja viranhaltijoiden ylläpitämiä sivustoja, joiden sisältö on suunnattu perheille.

Lokakuussa päätimme koota teoriasta SWOT-analyysin. Otimme näkökulmaksi asiakasraadin ja pohdimme mitä vahvuuksia ja heikkouksia raadin sisäisestä toiminnasta löytyi teorian perusteella ja mitkä ovat ulkoa päin tulevat mahdollisuudet ja uhat raadin toiminnalle. Päätimme SWOTin pohjalta muodostaa raadin jäsenille tehtävät kyselyt muodostamalla kysymyksiä, jotka liittyvät vahvuuksiin ja heikkouksiin. Samoin päätimme toteuttaa teemahaastattelut organisaation johdolle ja poliittisille päätöksentekijöille. Haimme vastauksia asioihin, jotka teorian perusteella mahdollistavat tai uhkaavat asiakasosallisuuden toteutumista. Myös havainnointia päätimme toteuttaa samoista aiheista. Pyysimme tähän ideaan ohjaavan opettajan mielipidettä, ja hän totesi, että sitä kannattaa kokeilla.

Tiistaina 10.10.2017 järjestettiin perhekeskustyöryhmän ensimmäinen kokous, jossa saimme olla mukana. Työryhmässä oli mukana Alajärven 4H yhdistys ry:n ja Mannerheimin lastensuojeluliiton Alajärven yhdistyksen edustajat, varhaiskasvatuspäällikkö, sivistystoimen johtaja, liikuntatoimen vastaava työntekijä, perhetyön tiimivastaava, perhepalveluiden sosiaaliohjaaja, aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä, lastenvalvoja, sosiaalipalvelujohtaja, sekä seurakuntien perhetyöstä vastaavat työntekijät. Lisäksi mukana olivat LAPE-hankkeen kolme hanketyöntekijää, jotka kertoivat perhekeskusmallista. Kokouksessa keskusteltiin myös perhepalveluiden asiakasraadista. Havainnoimme ja kirjoitimme ylös sitä koskevaa kommentointia.

Syyskuun puolella välissä totesimme, että asiakasraatiin ei ole tullut montakaan hakemusta ja pohdimme uusia kanavia tiedottamiseen jäsenhausta. Otimme yhteyttä helluntaiseurakunnan edustajaan ja 4H yhdistyksen toiminnanjohtajaan. Pyy-simme, että he jakaisivat tietoa jäsenhausta omissa tilaisuuksissaan ja Internet-sivuillaan. He laittoivatkin ilmoituksen omille Facebook-sivuilleen ja kotisivuilleen. Harkitsimme myös ilmoituksen jakamista Alajärvi - Essonbaari Facebookissa -ryhmässä, joka on Alajärven oma "puskaradio". Päätimme, että käytämme tätä kanavaa tarvittaessa.

Näiden toimenpiteiden jälkeen saimme muutaman hakemuksen lisää. Jäsenhaun päättyessä 31.10.2017 olimme saaneet kahdeksan hakemusta. Osallistumishaluttomuus yllätti meidät, vaikka myös Raisio ja Lundell (2013) olivat tehneet saman havainnon perustaessaan kansalaisraateja. He toteavatkin, että kansalaisraatien uutuus vaikutti ilmoittautuneiden vähäiseen määrään ja että keskustelevalle demokratian käänne on vasta aluillaan Suomessa ja tästä syystä sen toimintamallit ovat monille vielä tuntemattomia. Näin suuri muutos osallisuuskulttuurissa vaatii vielä paljon työtä.

8.2 Toteutusvaihe

Tarkoituksemme oli arpoa raatiin 12 jäsentä, mutta saimme ainoastaan kahdeksan hakemusta. Soitimme kaikille raatilaisille ja keskustelimme vielä raadin toiminnasta ja tavoitteista ja kunkin hakijan henkilökohtaisesta kiinnostuksesta raadin toimintaa kohtaan. Kerroimme jäsenille tulevan asiakasraadin kokoontumisen ajankohdan ja paikan. Keskustelujen pohjalta hakijoista kaksi valikoitui pois, omien henkilökohtaisien tavoitteiden vuoksi. Saimme raatiin kuusi jäsentä, yksi asiakas ja yksi työntekijä ilmoittautuivat mukaan myöhemmin.

Pohdimme ennen asiakasraadin kokoontumista sosiaalipalvelujohtajan kanssa raadin kokoontumisessa käsiteltäviä asioita. Asialistalle nostettiin raadin toimintaan liittyvät asiat, kuten kokoontumiskerrat, sitoutuminen ja säännöt raadin toiminnasta. Myös raadin tavoitteet haluttiin kerrata, eli yhteiskehittäminen omien henkilökohtaisien asioiden korostamisen sijaan. Myös Järvi-Pohjanmaan sosiaalipalvelut ja erityisesti perhekeskusmalli päätettiin esitellä, koska asiakkailta ja työntekijöiltä haluttiin

saada ideoita ja näkemyksiä sen suunnittelussa. Ensimmäiseen kokoontumiseen ei haluttu liikaa käsiteltäviä teemoja. Raadin tärkeänä tavoitteena on saada asiakkaiden ääni paremmin kuuluviin, joten tutustumiseen ja vapaaseen keskusteluun haluttiin antaa runsaasti aikaa. Käsiteltävistä teemoista kokosimme diasarjan. Viikkoa ennen asiakasraadin kokoontumista kaikille jäsenille lähetettiin sähköpostitse kutsu raatiin ja toivotettiin kaikki tervetulleiksi kehittämään yhdessä. Kutsussa mainittiin kokoontumisaika ja paikka.

Varasimme asiakasraadin kokoontumista varten tilat ja tarjoilut Alajärven kaupungintalolta. Ensimmäisessä kokouksessa mukana oli seitsemän asiakasjäsentä ja kuusi työntekijäjäsentä. Työntekijöitä oli neuvolasta, varhaiskasvatuksesta, sekä perhetyöstä. Sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari toimi raadin ohjaajana. Itse olimme mukana havainnoimassa raadin toimintaa ja esittäytymässä Seinäjoen ammattikorkeakoulun opiskelijoina. Kerroimme opinnäytetyöstämme ja asiakasraadin yhteydestä siihen sekä kyselystä, jonka tulimme tekemään raadin toimintaan liittyen. Ilmoitimme myös havainnoivamme raadin toimintaa.

Ensimmäisessä kokoontumisessa 13.11.2017 jokainen jäsen esitteli itsensä ja kertoi hieman taustastaan ja kiinnostuksestaan asiakasraadin toimintaan. Kokoontumisessa keskusteltiin raadin toimintaan liittyvistä asioista, tulevasta perhekeskuksesta, sekä matalan kynnyksen ja varhaisen tuen palveluista. Raadin jäsenet saivat vapaasti ilmaista omia ajatuksiaan siitä, millainen perhekeskuksen pitäisi olla, ketä toimijoita siellä tulisi olla, mikä olisi hyvä sijainti ja mitä pitäisi huomioida asiakkaan hakiessa tukea tilanteeseensa. Raatilaiset saivat yhdessä pohtia, kuinka palveluita tulisi kehittää, että ne todella tuntuisivat asiakaslähtöisiltä. Raatilaisten toiveena olivat matalan kynnyksen palvelut. Yhteisenä toiveena olivat palveluiden parempi saatavuus ja saavutettavuus. Lisäksi asiakasjäsenet toivoivat kiinnitettävän huomiota parempaan ja helpompaan tiedonsaantiin palveluita haettaessa. Esimerkiksi Internetsivusto koettiin sekavana ja vaikeaselkoisena. Vaikka tarvittava tieto sieltä löytyykin, sen löytämiseksi täytyy avata useita eri sivuja, kuten puhelinnumeroita etsittäessä. Myös palveluiden konkreettisesta sijainnista keskusteltiin. Toimipisteet sijaitsevat hajallaan keskustan alueella eikä asiakasjäsenillä ollut kaikkien palveluiden sijainnista tietoa.

Kokoontumisen lopuksi sovittiin seuraavalle kokoontumiselle koollekutsuja, puheenjohtaja ja sihteeri, ja päätettiin, että seuraava kokous pidettäisiin perhetyön tiloissa. Jäsenet pohtivat lisäksi yhdessä, mikä olisi raadille sopiva toimintakausi. Yhteisesti päätettiin, että jäsenet vaihtuvat 1,5-2 vuoden välein. Kaikki sitoutuivat tähän yhteisesti.

Kokoontumisessa kirjattiin muistioon käsitellyt asiat. Lisäksi jäsenten tuottamat ideat ja kehitysehdotukset kirjattiin ylös. Näistä kokosimme seuraavana päivänä dia-sarjan, joka lähetettiin jokaiselle jäsenelle sähköpostitse kiitoksen kera.

Viikkoa ennen asiakasraadin toista kokoontumista kävimme yhdessä koollekutsujan kanssa laatimassa jäsenille kutsun, jossa ilmoitettiin kokoontumisen aika ja paikka, sekä edelliseltä kerralta valikoituja teemoja, joiden käsittelyä jatkettaisiin. Kutsut lähetettiin sähköpostitse samana päivänä.

Toinen kokoontuminen 29.1.2018 pidettiin perhetyön tiloissa. Tila on kodinomainen ympäristö keittiöineen ja sohvaryhmineen. Laitoimme tarjoiluja valmiiksi yhdessä kahden työntekijäjäsenen kanssa. Koollekutsuja toivotti kaikki tervetulleiksi ja kokoontuminen aloitettiin kahvittelun merkeissä. Paikalla oli 12 raatilaista, osa jäsenistä oli ilmoittanut sähköpostitse estyvänsä tulemasta.

Kokouksessa käytiin kierros, jossa kerrottiin kuulumisia ja vielä kertaalleen esittdyttiin. Myös me kerroimme vielä lyhyesti syyn paikallaoloomme, kerroimme havainnoinnistamme ja kyselystä, jonka tulisimme jakamaan. Sosiaalipalvelujohtaja kävi läpi edelliskerran muistion ja kesken jääneitä asioita. Kokoontumisen alussa sovittiin, että edellisellä kerralla valittu sihteeri kirjaa ylös kokoontumisessa nousseet asiat. Alkukankeuden jälkeen keskustelu lähti hyvin vauhtiin. Kokouksessa saatiin aikaan vuosikello kokoontumisille, ja jokaiselle kerralle suunniteltiin yhdessä teemoja. Raatilaiset halusivat esimerkiksi seuraavassa kokoontumisessa tehdä erilaisista asiakastapauksista palveluhinnoittelua ja vertailua varhaisen tuen ja korjaavien palveluiden hintaeroista. Asiaa haluttiin myös viedä eteenpäin poliittiseen päätöksentekoon ja kutsua koolle kunnan valtuutettuja keskustelemaan ennaltaehkäisevien palveluiden merkityksestä.

Kokoontumisessa keskusteltiin edelleen perhepalveluiden toimipisteiden sijainnista, joka ei asiakasjäsenille ollut selkeää. Tästä syystä tulevat kokoontumiset päätettiin

pitää eri toimipisteissä, jotta ne tulisivat kaikille tutuiksi. Seuraava kokoontuminen päätettiin järjestää 9.4.2018 kasvatus- ja perheneuvolan tiloissa.

Kokoontumisen lopussa kerroimme jäsenille tekemämme kyselyn tarkoituksesta ja tärkeydestä sekä kuinka saatua tietoa tullaan opinnäytetyössä käyttämään. Sovimme, että tunnistetietoja ei tule opinnäytetyöhön näkyviin, vaan palautuneet kyselyt numeroidaan satunnaisesti. Jokaiselta jäseneltä pyydettiin allekirjoitus kirjalliseen suostumukseen tutkimuksen tekemisestä (Liite 7). Nämä suostumukset keräsimme takaisin allekirjoitettuna kokoontumisessa. Jaoimme kyselyt henkilökohtaisesti ja pyysimme heitä vastaamaan mahdollisimman pian. Vastausaikaa heille annettiin viikko ja kuoret pyysimme palauttamaan sosiaalitoimiston postilaatikkoon. Poissaolijoille kyselyt ja tutkimuslupa lähetettiin sähköpostitse saatetekstin kera. Kysely pyydettiin palauttamaan meille henkilökohtaiseen Seinäjoen ammattikorkeakoulun sähköpostiosoitteeseen. Kerroimme myös, että saatuja vastauksia käytetään vain opinnäytetyössämme, minkä jälkeen materiaalit tuhotaan.

Meidän osaltamme opinnäytetyön toiminnallinen osuus päättyi tähän. Tämän jälkeen koollekutsuja vastaa raadin tiedottamisesta ja kokoontumisten järjestelyistä. Sihteeri vastaa muistioiden laatimisesta. Sosiaalipalvelujohtaja lupasi viedä raadissa syntyneitä paikallisia palveluita koskevia ideoita ja kehitysehdotuksia Järvi-Pohjanmaan perusturvan johtoryhmän tietoon. Perhekeskustoimintaa koskevat ideat voidaan hyödyntää perhekeskustoimintamallin maakunnallisessa alatyöryhmässä, jossa hän toimii puheenjohtajana.

Opinnäytetyössämme toteutimme osallistuvaa havainnointia perhekeskuksen suunnitteluryhmän kokouksessa. Kokouksessa edustettuina olivat julkisten sosiaali- ja terveystieteiden, seurakuntien ja järjestöjen edustajat Järvi-Pohjanmaalta. Olimme mukana asiakasraatien kokoontumisissa, jossa toteutimme osallistuvaa havainnointia ennalta laaditun havainnointirungon pohjalta (Liite 8). Lisäksi havainnointia toteutettiin organisaation johdon ja poliittisten päättäjien haastatteluissa.

Teemahaastattelun tavoitteena oli saada tietoa asiakasraatitoiminnan edellytyksistä ja sitä uhkaavista tekijöistä Järvi-Pohjanmaan perusturvassa. Haastattelujen avulla halusimme saada tietoa organisaation johdon ja poliittisten päättäjien asenteista

asiakasosallisuutta kohtaan. Teemahaastattelu tehtiin kuudelle henkilölle. Toteutimme teemahaastattelun poliittisille päättäjille ja organisaation johdolle yksilöhaastatteluin, koska halusimme saada jokaiselta heiltä omakohtaisen näkemyksen asiakasraadin toiminnasta ja asiakkaiden ottamisesta mukaan palveluiden kehittämistyöhön. Käytimme haastattelurungon tekemiseen SWOT-analyysin pohjalta mahdollisuudet ja uhat -kentistä nousevia teemoja. Teemoiksi valitsimme asiakaslähtöisyyden, palveluiden kehittämisen, keskustelevan demokratian ja resurssit. Laadimme haastattelurungon (Liite 9) teemojen ympärille ja laadimme myös tukikysymyksiä saadaksemme tarvitsemaamme tietoa. Haastateltavat eivät tienneet ennakolta haastattelurunkoa, heille esiteltiin teemat haastattelun kuluessa. Haastattelut tehtiin ajalla 11.12.2017-8.1.2018.

Otimme yhteyttä jokaiseen haastateltavaan henkilökohtaisesti puhelimitse ja esitimme aiheemme. Osallistuminen teemahaastatteluun oli vapaaehtoista ja haastateltavat esiintyvät opinnäytetyössämme anonymoineina. Laadimme myös tämän tutkimuksen tekemiseen kirjallisen suostumuksen (Liite 10), jonka osallistujat allekirjoittivat. Haastatteluun osallistui yhteensä kuusi henkilöä. Haastattelut teimme jokaiselle sovitussa paikassa ja heidän aikataulunsa mukaan. Haastattelut kestivät tunnin puoleentoista tuntiin, ja ne äänitettiin. Nauhat kuunneltiin useaan kertaan ja jokaisesta haastattelusta tehtiin tarkat koonnit teemoittain. Varsinaista litterointia emme tehneet, koska saatuja tuloksia käsitellään yhtenä tiedonkeruumenetelmänä tarkan analyysin sijaan. Haastateltaville kerrottiin, että haastatteluista saatuja tietoja käytettäisiin vain opinnäytetyössämme ja äänitteet tuhottaisiin työn valmistuttua. Seuraavaan lukuun olemme koonneet selvityksen havainnoinnin, teemahaastattelujen ja kyselyn tuloksista.

9 SELVITYS TIEDONKERUUSTA

Tiedonkeruumenetelminä käytimme havainnointia, teemahaastatteluja ja kyselyä. Päädyimme käyttämään useita eri menetelmiä, koska asiakasraatimenetelmä on melko uusi ja siitä ei ole paljoakaan tutkittua tietoa. Korostamme, että keräämämme tieto koskee vain Järvi-Pohjanmaan perusturvaa ja perhepalveluiden asiakasraatia, eikä se ole suoraan sovellettavissa muihin kuntiin, yhteistyöalueisiin tai asiakasraateihin. Eri menetelmien avulla saadusta tiedosta olemme koonneet SWOT-analyysin perhepalveluiden asiakasraadin vahvuuksista ja heikkouksista sekä sen toiminnan mahdollistavista ja sitä uhkaavista tekijöistä Järvi-Pohjanmaalla.

9.1 Havainnointi

Järvi-Pohjanmaan perhekeskustyöryhmä kokoontui 10.10.2017 Alajärven kaupungintalolla. Kokouksessa aiheena oli maakunnallinen perhekeskustoimintamalli. Kokouksessa keskusteltiin Järvi-Pohjanmaan perhepalveluihin perustettavasta asiakasraadista ja sen jäsenhausta. Kerroimme raadin tulevasta toiminnasta ja tavoitteista. Havainnoimme kokouksen jäsenten suhtautumista asiaan ja keskustelua aiheesta. Havaitsimme, että asiakasraati kehittämismallina oli osalle osallistujista vieras. Huolta aiheutti, mistä aika yhteiskehittämiseen otettaisiin. Pääosin suhtautuminen ja vastaanotto oli kuitenkin positiivista. Erityisesti kehittämismalliin tutustuneet pitivät tulevaa raatitoimintaa erittäin hyvänä ja asiakaslähtöisenä toimintamallina.

Asiakasraati kokoontui ensimmäisen kerran marraskuussa 2017. Kokoontumisessa havainnoinnin apuna käytimme havainnointirunkoa (Liite 8). Havainnointimme kohdistui jäsenten väliseen vuorovaikutukseen ja dialogisen keskustelun onnistumiseen. Lisäksi havainnoimme yleistä ilmapiiriä. Ensimmäisen kokoontumisen alussa tunnelma oli jännittynyt. Istuimme tilan takaosassa niin, että näimme kaikki osallistujat. Huomasimme, että pitkän pöydän ympärille asiakkaat istuivat pöydän toiselle puolelle ja työntekijät toiselle. Tämä alkuasetelma herätti meissä huolen, tulisiko asiakasraati toimimaan hyvänä vuorovaikutteisena kehittämismallina.

Kahvien jälkeen sosiaalipalvelujohtaja avasi keskustelun esittäytymällä. Tämän jälkeen jokainen sai vuorollaan esitellä itsensä ja kertoa omasta mielenkiinnostaan yhteiskehittämiseen. Ensimmäisen asiakasjäsenen esittäytyminen laukaisi jännityksen avoimuudellaan. Tunnelma kokoustilassa muuttui silmin nähden rennommaksi ja avoimemmaksi. Esittelykierroksen jälkeen keskustelu alkoi heti sujumaan ja puheenvuorot jakautuivat tasaisesti työntekijöiden ja asiakkaiden kesken. Jo ensimmäisessä asiakasraadin kokoontumisessa syntyi hyviä ideoita, mutta myös tärkeitä kehittämisen kohteita nousi esiin. Joitakin kehittämis ehdotuksia päätettiin siirtää saman tien käytäntöön.

Avoimen vuorovaikutuksen avulla asiakasymmärrys ja palveluymmärrys näyttivät kehittyvän asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Asiakkaat saivat konkreettista tietoa palveluista ja työntekijöiden työnkuvasta, esimerkiksi selvityksen siihen, miksi työntekijä ei asiakastapaamisten aikana voi vastata puhelimeen. Asiakkaat toivat selkeästi esiin mitä tunteita ja ajatuksia tällainen toiminta ja palveluiden hankala saavutettavuus herättävät avuntarpeen akuuttivaiheessa.

Vaikka raadin kokoontumisessa nostettiin esille paljon perhepalveluiden kehittämisen kohteita, myös positiivista palautetta ja kiitosta annettiin asioista, jotka toimivat hyvin. Totesimme molemmat, että keskustelu oli vastavuoroista ja tasa-arvoista ja annettu palaute rakentavaa sekä työntekijä- että asiakasjäseniltä.

Raadin toisessa kokoontumisessa kokoontumistila oli huomattavasti rennompi ja kodinomainen. Työntekijä- ja asiakasjäsenet valikoivat paikkansa sieltä täältä, asiakkaiden tai työntekijöiden kesken ei näkynyt jakoa. Työntekijäjäsenet olivat asettelleet istuinpaikat ympyrämuotoon. Tilassa tuoksuvat kahvi ja karjalanpiirakat.

Vaikka tila ja tunnelma olivat rennot, kokoontumisen aloitus vaikutti kankealta. Tähän vaikutti ehkä se, että puheenjohtajan ja raadin ohjaajan roolit eivät olleet selkeät. Lopulta ohjausvastuun otti sosiaalipalvelujohtaja ja keskustelu käynnistyi. Aluksi keskustelu oli hitaampitempoista. Tämä saattoi johtua siitä, että osa jäsenistä, jotka ovat rohkeita puhumaan, olivat estyneitä saapumasta. Vähitellen raatilaiset pääsivät vauhtiin keskustelussa ja hyviä ideoita ja ajatuksia nousi esiin paljon. Ideointia ja keskustelua jarrutti kuitenkin palaaminen tasaisin välein vuosikellon laa-

dintaan. Puheenvuorot jakautuivat tasaisesti, kaikki jäsenet saivat äänensä kuuluviin ja toivat esiin näkökulmiaan. Innostuksen myötä kokoontumisen aika kävi liian lyhyeksi.

Huomioimme, että ohjaajan rooli kokoontumisissa on äärettömän tärkeä, eikä kokoontumisien vetovastuuta voi asettaa puheenjohtajan, sihteerin ja koollekutsujan harteille. Ohjaajan rooli on tärkeä myös asioiden eteenpäin viemisessä ja loppuunsaattamisessa.

Yhteenvetona havainnoinnista voidaan todeta, että kaikkien jäsenten ääni tuli kuuluviin jo kahdessa ensimmäisessä kokoontumisessa. Vuorovaikutus toimi hyvin asiakas- ja työntekijäjäsenten välillä eivätkä asiakkaan ja ammattilaisten erilaiset roolit erottuneet. He vaikuttivat olevan tasavertaisia raadin jäseniä, joilla on yhteinen tavoite kehittää palveluita. Nämä kaikki tekijät voidaan nähdä vahvuuksina asiakasraatitoiminnassa.

9.2 Teemahaastattelut

Teemahaastattelujen avulla halusimme selvittää asiakasraatitoiminnan mahdollistavia ja sitä uhkaavia tekijöitä Järvi-Pohjanmaan perusturvassa. Teemoina haastatteluissa olivat asiakaslähtöisyys, palveluiden kehittäminen, keskusteleva demokratia sekä resurssit. Saadaksemme tietoa haastateltavien ajatuksista ja asenteista asiakasosallisuutta kohtaan, esitimme kaikille tarkentavia kysymyksiä (Liite 9). Haastattelut äänitettiin, mutta niitä ei litteroitu. Äänitteet kuunneltiin useita kertoja, ja niistä kirjoitettiin opinnäytetyön kannalta tärkeimmät pääkohdat. Sisällönanalyysi tehtiin yllämainittujen teemojen mukaan ja sisällöstä eriteltiin asiakasraatitoimintaa mahdollistavia ja uhkaavia tekijöitä.

Haastattelujen perusteella ensisijaisen tärkeänä asiakaslähtöisyydessä nähtiin asiakkaan kuuleminen ja osallistuminen omaan asiakasprosessiin. Asiakaslähtöisyytenä nähtiin myös kyky vastata asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin. Asiakkaan kunnioittaminen ja arvostaminen nousivat esiin tärkeänä kaikessa toiminnassa. Avoin vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä nähtiin tärkeänä, samoin kuin henkilökunnan ja koko palveluorganisaation asenne asiakaslähtöisyyteen.

Asiakaslähtöisen toiminnan ja palvelukulttuurin taustalla tunnistettiin vaikuttavan sosiaali- ja terveysalan lainsäädäntö, poliittiset ohjelmat ja strategiat. Erityisesti kilpailukyvyn kannalta asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen ja paikallisuus nähtiin tärkeänä tulevassa sote-uudistuksessa. Myös julkisten palveluiden tehokkuus ja vaikuttavuus katsottiin olevan olennainen tekijä tulevilla palvelumarkkinoilla. Tässä asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen palveluiden kehittämiseen katsottiin tärkeäksi. Yksi haastateltavista totesi, että turhiakin palveluita tuotetaan, koska asiakkaiden palvelutarpeita ei kuulla tai huomioida. Myös hyvällä johtamisella todettiin olevan vaikutusta asiakaslähtöisten palveluiden tuottamisessa, koska asenne asiakaslähtöisyyteen lähtee organisaation johdosta. Asiakaslähtöisenä palveluna pidettiin myös yksilöllistä kohtelua ja eri asiakkaiden tilanteiden kokonaisuuden hahmottamista. Aina ei voida toimia saman mallin mukaan, vaan tulee huomioida erilaiset tarpeet ja moninaisuus.

Palveluiden kehittämisessä haastateltavat tunnustivat asiakasosallisuuden tärkeyden. Haastateltavat totesivat, että asiakkaita olisi pitänyt ottaa mukaan jo aiemmin kehittämistoimintaan. Erilaisia vaikuttamiskanavia nähtiin tärkeäksi kehittää samoin kuin kaikkien kuntalaisten osallistumismahdollisuuksiakin. Esimerkiksi kehittyvä teknologia ja sen mahdollistavat sähköiset foorumit ja keskustelualustat tulisi ottaa käyttöön. Asiakkaat tuovat kehittämiseen kokemuksellista tietoa palveluista, uusia näkökulmia ja vaihtoehtoisia toimintatapoja, joita ammattilaiset eivät välttämättä näe. Asiakkaiden osallisuus nähtiin molemminpuolisena hyötynä ja heidän mukanaolonsa kehittämisessä tarpeellisenä myös muissa kunnan palveluissa. Yksi haastateltavista huomautti, että asiakkaiden toiveet ja kehittämis ehdotukset eivät välttämättä ole realistisia tai toteuttamiskelpoisia, koska julkisissa palveluissa raha ja resurssit sanelevat ehdot ja antavat raamit. Tästä syystä hän katsoi työntekijöiden mukanaolon asiakasraadeissa tärkeäksi. Haastateltavista osa näki asiakasosallisuuden tärkeänä palveluiden asiakaslähtöisyyden kannalta, toinen näkökulma korosti tehokkuutta ja säästöjen synnyttämistä oikein kohdennettujen resurssien myötä.

Yksilötasolla osallistuminen kehittämistoimintaan katsottiin olevan asiakkaalle mahdollisuus vaikuttaa ja tätä kautta auttaa voimaantumaa omassa elämässään. Osal-

listumalla esimerkiksi asiakasraatitoimintaan he voivat saada vertaistukea ja kokemuksen yhteisöllisyydestä. Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että asiakasraadeilla ei ole todellisia vaikuttamismahdollisuuksista päätöksen tekoon. Hänen mielestään kunnallinen päätöksen teko on nopeaa ja aina kuntalaisia tai asiakkaita ei ehditä kuulla tai mielipidettä kysellä. Hänen mielestään tämä on kuitenkin tahto-asia, johon vaikuttaa yleinen asenneilmapiiri. Teemahaastattelujen perusteella voimme todeta, että vaikka suhtautuminen raadin toimintaan oli positiivista, epäilyksiä raadin kehittämis ehdotusten huomioonottamisesta päätöksenteossa kuitenkin esiintyi. Yksi haastateltavista myös pohti, onko kehittäminen edes kannattavaa, kun sosiaali- ja terveyspalveluiden päätöksenteko siirtyy uudistuksen astuessa voimaan maakuntaan.

Keskustelelevasta demokratiasta ja kuntalaisten kuulemisesta haastateltavat esittivät samankaltaisia ajatuksia. Heidän mielestään se olisi ehdottomasti paras ratkaisu päätöksenteon pohjana. Myös velvoittavasta lainsäädännöstä puhuivat kaikki haastateltavat. Vaikka keskusteleva demokratia välillisen demokratian rinnalla nähtiin tärkeänä, myös kritiikkiä sen käytöstä nousi esiin.

Kuntalaisten ja asiakkaiden kuulemisessa ja osallistumisessa pitäisi aina olla selkeä tavoite, joka on kaikilla tiedossa. Kuulemistilaisuuksissa, samoin kuin asiakasraadeissakin pitäisi kiinnittää huomiota niiden edustavuuteen ja siihen, että kaikki saavat puhua. Yksi haastateltavista totesikin, että myös välillisessä demokratiassa usein vahvin mielipide voittaa eikä se ole aina oikeudenmukaista tai demokraattista.

Keskustelevan demokratia nähtiin erityisen tarpeellisena asioiden ja esitysten pohjana. Kuntalaiset ja asiakkaat tuovat keskusteluun omia, uusia näkökulmiaan ja kokemuksellista tietoa, jonka hyödyntäminen kannattaisi ottaa yleisemmin käyttöön esimerkiksi kunnan strategioissa ja hyvinvointisuunnitelmissa. Haastateltavat toivat kuitenkin esiin, että keskustelevan demokratian hyödyntämisessä Järvi-Pohjanmaalla on varmasti haasteitakin. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että perinteiseen välilliseen demokratiaan tottuneet valtuutetut eivät koe kuntalaisten kuulemistai vaikuttamismahdollisuuksia välttämättömänä ja uudistuneen kuntalain vaatimuksia kuntalaisten osallistumisen suhteen saattaa olla haastavaa tuoda osaksi vakiutuista käytäntöä.

Toiveita kuntalaisten voimakkaammasta aktiivisuudesta esitettiin myös. Haastateltavien mielestä kuntalaiset voisivat aktiivisemmin antaa palautetta ja tehdä aloitteita kaupungin päätöksen tekijöille. Asennemuutosta kaivattiin siis yleisesti, niin kuntalaisilta, asiakkailta, organisaatiolta kuin päätöksentekijöiltäkin. Kaikkien yhteinen osallistuminen nähtiin tärkeänä tarpeita vastaavien palveluiden kehittämisessä. Osa haastateltavista esitti ajatuksen asiakasraatitoiminnan laajentamisesta myös muihin kaupungin palveluihin, kuten varhaiskasvatukseen ja sivistystoimeen.

Keskusteluissa resursseista kaikki haastateltavat toivat esiin ymmärryksensä siitä, että asiakasraatitoiminta ei ole ilmaista ja vaatii resursseja. Rahallisesti tällä tarkoitettiin työntekijöiden osallistumista raateihin sekä tilojen ja tarjoilujen järjestämistä. Kuitenkin myös asiakkaiden tuomia resursseja tuotiin esiin. Asiakkaiden panostuksena nähtiin heidän tuomansa kokemuksellinen tieto ja uudet näkökulmat, joiden avulla palveluita pystytään kohdentamaan ja tehostamaan. Myös turhia palveluita osataan karsia asiakkaiden kokemuksia kuulemalla, samoin kuin palveluiden päällekkäisyyttä. Asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen koettiin tarpeellisenä myös siksi, että käyttäjälähtöisyyttä lisäämällä valitusten määrä pienenee. Tämä vähentää hallinnollista työtä ja ajankäyttöä valituksiin vastaamisessa. Merkitys huomattiin säästöjen synnyttämisessä.

Yhteenvedona teemahaastattelujen tuottamasta tiedosta voidaan todeta, että asiakasraatitoiminnan mahdollistavia tekijöitä nousi esiin paljon. Asiakslähtöisyyden perustana nähtiin asiakkaan osallistuminen omaan asiakasprosessiin. Haastattelussa ilmeni aito halu kuulla asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksellista tietoa ja myös hyödyntää tätä tietoa palveluiden kehittämisessä. Asiakasosallisuus nähtiin tärkeänä asiakslähtöisten palveluiden kehittämisessä, samoin kuin palveluiden tehokkuuden ja oikeanlaisen kohdentamisen lisäämisessä. Tätä kautta asiakasosallisuuden katsottiin mahdollistavan myös säästöjen syntymistä. Haastateltavien mielestä kaikkien kuntalaisten osallistumisen mahdollistamiseksi tulisi tarjota erilaisia vaikuttamiskanavia, joten asiakasosallisuutta voidaan kehittää jatkossakin erilaisilla menetelmillä.

Asiakasraatitoimintaan on varattu resursseja ja myös asiakkaiden tuoma tieto laskettiin resurssiksi, jota kannattaa ehdottomasti hyödyntää suunnittelun ja päätök-

senteon pohjalla ja palveluita kehitettäessä. Tämä voidaan nähdä selkeänä asiakasraatitoiminnan mahdollistavana tekijänä, mutta keskusteleva demokratia, tai halettomuus sen hyödyntämiseen Järvi-Pohjanmaalla voidaan katsoa myös toimintaa uhkaavaksi tekijäksi. Tähän haastateltavat näkivät ratkaisuna asennemuutoksen. Asennemuutosta kaivattiin yleisesti myös kuntalaisilta ja asiakkailta. Tällä tarkoitettiin kaikkien aktiivisempaa osallistumista yhteisten palveluiden kehittämiseen.

9.3 Kysely

Asiakasraadissa on jäseniä yhteensä 15. Jaoimme kyselyt raatilaisille 29.1.2018. Vastauksia odotimme sovituista poiketen kaksi viikkoa. Vastauksia kyselyyn palautui kymmenen kappaletta. Emme erotelleet niistä työntekijöiden tai asiakkaiden vastauksia, vaan kaikkia käsiteltiin asiakasraadin jäsenten vastauksina. Toiminnallisessa opinnäytetyössä laadullisella tutkimusmenetelmällä kerättyä aineistoa voidaan käyttää lähteenä ja sitä ei ole aivan välttämätöntä analysoida. Kun selvitystä halutaan käyttää tutkimustietona joidenkin sisällöllisten valintojen perusteluun, on analysointi kuitenkin hyvä tehdä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 64.) Koska muodostimme kyselyn teorian SWOT-analyysin pohjalta, olemme teemoitelleet saadut vastaukset sisäistä toimintaa kuvaaviin vahvuuksiin ja heikkouksiin, sekä raadin toiminnan mahdollistaviin tai sitä uhkaaviin tekijöihin.

Raadin jäsenet kokivat tunnelman kokoontumisissa rennoksi ja avoimeksi alkukankeuden jälkeen. Tämä auttoi keskustelun käynnistymisessä ja rohkaisi ilmaisemaan omia mielipiteitä ja näkemyksiä. Raadin jäsenet eivät kokeneet vastakkainasettelua työntekijöiden ja asiakkaiden välillä, vaan kuvasivat ilmapiiriä tasavertaiseksi ja hyväksyväksi. Raadin toiminnan kannalta tämä voidaan nähdä selkeästi vahvuutena.

Luottamusta toiminnassa lisäsi vaitiolovelvollisuuden painottaminen ja tutustumiskierroksen avoimet kommentit. Ammattilaisten mukanaolo ja kattavuus perhepalveluiden eri toimijoista koettiin tärkeänä. Rohkea ja avoin mielipiteiden ilmaiseminen kannusti erilaisten näkemysten ilmaisemiseen. Raatilaiset painottivat osallistujien yhteistä halua vaikuttaa palveluiden kehittämiseen ja näkivät tavoitteen yhteisenä. Se, että pelisäännöt ja toimintatavat sovittiin ensimmäisessä kokoontumisessa, ko-

ettiin tärkeänä luottamuksen syntymisessä. Myös kokemus vertaisuudesta ja vertaistuesta koettiin luottamusta lisäävänä tekijänä. Vahvuutena raadin toiminnassa korostuvat siis luottamus, työskentely yhteisen tavoitteen eteen ja ilmapiiri, joka mahdollisti erilaisten näkökulmien ilmaisen.

Raatilaiset toivoivat enemmän sisällöllistä suunnitelmallisuutta ja jäsentelyä kokoontumisten teemoihin sekä tiedottamista teemoista etukäteen, että niihin voisi perehtyä ennalta. Raatilaisten mielestä tämä lisäisi raadin tavoitteellisuutta ja luottamusta toimintaan. Yhdessä vastauksessa toivottiin selkeyttä myös tavoitteisiin. Esiteitä omien mielipiteiden ilmaisuun kokoontumisessa ei juuri nähty. Heikkoutena toiminnassa nähtiin siis kokoontumisten teemojen suunnittelu ja niistä tiedottaminen.

Raatalaisista lähes kaikki uskoivat vaikuttamismahdollisuuksiin, ainoastaan yhdessä vastauksessa todettiin päättäjien tekevän omat ratkaisunsa. Ymmärrystä rajallisiin resursseihin ja budjettiin tuli esille. Raadin toiminnan ja vaikuttamismahdollisuuksien raamit ovat vastauksien perusteella ymmärretty. Jäsenet kuitenkin toivoivat, että ideointia ei rajoitettaisi, vaan päätöksen tekoon vietäisiin toteuttamiskelpoiset asiat. Uskoa vaikuttamismahdollisuuksiin lisäsi johdon sitoutuminen raadin kehittämistoimintaan ja asiakasraatien todettiin olevan oleellinen linkki asiakaslähtöisempien palveluiden kehittämisessä. Vahvuuksiksi voidaankin lukea johdon osallistuminen asiakasraadin kokoontumisiin ja usko vaikuttamismahdollisuuksiin käytettävissä olevien resurssien rajoissa.

Osallistumismahdollisuuden tarjoaminen palveluiden kehittämiseen koettiin ainutlaatuisena mahdollisuutena vaikuttaa kunnan palveluihin ja päätöksentekoon. Mahdollisuudet osallistumiseen ja vaikuttamiseen tulevat organisaation puolesta, joten tämä voidaan nähdä raadin toiminnan mahdollistavana tekijänä. Myös eri näkökulmien kuulemista ja huomioimista pidettiin tärkeänä syynä osallistua raatiin. Oman mielipiteen esittäminen mahdollistuu raadin avulla ja tieto niin palveluista, kuin asiakkaiden tarpeistakin lisääntyy. Tämä toistui useissa vastauksissa. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmaa palveluihin, niiden kehittämiseen ja päätöksentekoon pidettiin tärkeänä, että kunnan palvelut saataisiin paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Osa vastaajista koki, että päätöksenteko on usein kaukana palveluiden käyttäjien ja rivityöntekijöiden näkemyksistä.

Raadin toiminnassa ja toiminnan tulevaisuudessa nähtiin kuitenkin myös haasteita. Osa raatilaisista toivoi kokoontumisia olevan useammin, ja niille pitäisi myös varata enemmän aikaa käsitellä asioita. Myös jäsenten sitoutumiseen kohdistui joissakin vastauksissa epäilyjä. Uusien jäsenten löytyminen ja raadin toiminnan jatkuvuus huolestuttivat vastaajia. Kahdessa vastauksessa myös toivottiin raadissa syntyneitä kehittämis ehdotuksia vietäväksi heti eteenpäin johdolle ja päätöksentekoon, ettei osallistuminen kehittämiseen jäisi näennäiseksi ”puuhasteluksi”. Toiminnan heikkouksina ja sitä uhkaavina tekijöinä koettiin siis liian lyhyet kokoontumiset, mutta toisaalta myös raadin jäsenten sitoutuminen käymään niissä sekä uusien jäsenten löytyminen ja osallistumisaktiivisuus.

Raadin kokoonpano koettiin toimivana tälläkin hetkellä, osassa vastauksia asiakasjäseniä toivottiin kuitenkin aktiivisemmin mukaan. Yhteistyö koettiin toteutuvan hyvin lähes kaikissa vastauksissa. Raadin toiminnan kehittämiseksi toivottiin kokoontumisia tiheämmin, jotta asiat pysyisivät ”kirkkaina” mielessä ja tavoitteet selkeinä. Kokoontumisissa tärkeänä pidettiin ohjaajan roolia. Ohjaajan merkitys kokoontumisten läpiviemisessä katsottiin olevan oleellinen, jotta pysyttäisiin asiassa ja sovitussa aikataulussa.

9.4 Yhteenveto tiedonkeruun aineistosta

Käytimme tiedonkeruussa menetelminä havainnointia, teemahaastatteluja ja kyselyä. Saamastamme aineistosta olemme muodostaneet Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhepalveluiden asiakasraadin SWOT-analyysin. Analyysiin neljään kenttään on koottu raadin toiminnan tärkeimmät sisäiset vahvuudet ja heikkoudet, jotka muodostimme havainnoinnin ja kyselyn perusteella. Mahdollisuudet ja uhat kenttiin on koottu teemahaastattelujen perusteella tärkeimmät raadin toiminnan mahdollistavat ja sitä uhkaavat tekijät.

Taulukko 3. Järvi-Pohjanmaan perhepalveluiden asiakasraadin SWOT-analyysi.

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> • Avoin, rento ilmapiiri • Kumppanuus: Hyvä vuorovaikutus, dialoginen keskustelu, luottamus • Tasavertaisuus: Kaikki saivat äänensä kuuluviin • Molemminpuolinen tiedonvaihto palveluista (Palveluymmärrys-Asiakasymmärrys) • Johdon osallistuminen asiakasraateihin • Usko vaikuttamismahdollisuuksiin • Toiminnan tavoitteellisuus ja aito innostus kehittämiseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kokoontumisia liian harvoin • Kokoontumisten sisältöjen selkeys ja niistä tiedottaminen • Osallistumisaktiivisuus • Tiedottaminen ideoiden viemisestä eteenpäin
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> • Koko organisaation sitoutuminen asiakasraatitoimintaan • Toimintaan on varattu resursseja • Asiakkaan osallistuminen nähdään tärkeänä • Aito halu kuulla asiakkaiden mielipiteitä • Kokemuksellisen tiedon arvostaminen • Halu kehittää asiakaslähtöisiä palveluita • Asiakasosallisuuden hyötyjen näkeminen: Palveluiden tehokkuus, oikeanlainen kohdentaminen, vaikuttavuus ja turhien palveluiden karsiminen (Säästöt) 	<ul style="list-style-type: none"> • Toiminnan jatkuminen: Jäsenten sitoutuminen ja uusien jäsenten saaminen mukaan asiakasraatitoimintaan • Päättäjien asenne suoraa demokratiaa kohtaan • Kuntalaisten osallistumishaluttomuus/passiivisuus yhteisten palveluiden kehittämiseen

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakasraadinn toiminnan mahdollistavia sisäisiä vahvuuksia ovat hyvä vuorovaikutus ja dialoginen keskustelu, tasavertaisuus ja kumppanuus sekä avoimuus ja luottamus jäsenten välillä. Virtanen ym. (2011,19) kuvailevat samoja ominaisuuksia asiakaslähtöisyyden tärkeiksi osatekijöiksi. Lisäksi vahvuutena perhepalveluiden asiakasraadissa voidaan nähdä myös asiakasymmärryksen ja palveluymmärryksen muodostuminen, jonka Virtanen ym. näkevät liittyvän oleellisesti asiakaslähtöisen toiminnan mahdollistumiselle. Laitilan (2010) ja Virtasen ym. (2011) tutkimuksissa asiakaslähtöisyyden toteutumista kuvataan asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteella, jossa korostuvat samat elementit. Samanlainen tulee yhteistyösuhteen olla myös raadin jäsenten välillä. Tämä mahdollistaa erilaisten näkökulmien tuomisen rohkeasti esiin ja jokaisen raadin jäsenen ääni tulee kuulluksi. Asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmien tuominen yhteiseen keskusteluun ja yhdessä pohtiminen ovat toimijalähtöisen kehittämisen vahvuuksia (Toikko & Rantanen 2009, 92–93; Laitinen & Niskala 2013, 12). Perhepalveluiden asiakasraadinn kokoonpano on toimiva, ja se edistää niin luottamuksen kuin asiakas- ja palveluymmärryksenkin syntymistä.

Oleellinen tekijä toiminnan onnistumiselle on johdon osallistuminen raadin toimintaan, jonka nähdään lisäävän luottamusta raadin vaikuttamismahdollisuuksiin. Tämän näkevät tärkeäksi myös Hastrup ym. (2013, 124–125). Johdon edustajan mukana olominen kokoontumisissa osoittaa organisaation sitoutumista toimintaan ja aitoa halukkuutta asiakasyhteistyöhön. Myös työntekijöiden runsas osallistuminen herättää luottamusta raadin toimintaan ja vaikuttamismahdollisuuksiin. Perhepalveluiden asiakasraadinn toiminta on selkeästi tavoitteellista kehittämistä ja jäsenet näkevät tavoitteen yhteisenä pyrkimyksenä vaikuttaa kunnan palveluihin.

Toikko (2011, 112–113) toteaaakin, että keskustelu osallistumisesta lupaa käyttäjälle paljon, mutta heidän tuomansa ideat jäävät usein toteuttamatta kehittämistoiminnassa. Raadin jäsenet näkevät heikkoutena sen, että heillä ei ole selkeää tietoa siitä, kuinka ideoita aiotaan hyödyntää tai viedä eteenpäin päätöksentekoon. Tietoa tästä tulisikin antaa asiakasraadinn kokoontumisissa. Larjovuori ym. (2012, 5) toteaa-

vat samoin, että asiakkaiden osallistumismalleilla tulee olla selkeä yhteys organisaation ydintoimintaan. Laitinen ja Niskala (2013, 12) ovat samaa mieltä siitä, että tulosten hyödyntämistä tulisi pohtia, eli kuinka tuloksia hyödynnetään laajemmin toiminnan kehittämisessä. Koska raadin jäsenet kokevat mahdollisuutensa vaikuttaa toiminnan kautta hyvinä, tulisi huolehtia siitä, että toiminnalla on todellista vaikuttavuutta. Sauristo (2014, 3) toteaa, että osallistumismahdollisuuksien tarjoamisen lisäksi on tärkeää, että kansalaisten näkemyksiin suhtaudutaan vakavasti ja että ne johtavat konkreettisiin muutoksiin.

Laitinen ja Niskala (2013, 12) toteavat, että yhteistyö asiakkaan kanssa vaatii työntekijää tulemaan ulos omalta mukavuusalueeltaan ja näkemään kokemuksellisen tiedon ja ammatillisen osaamisen yhdistelmänä, jota voidaan hyödyntää kehittämissä. Havaintojemme perusteella asiakasraadissa ei tullut esiin vastakkainasettelua työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Emme havainneet myöskään työntekijöiden ”paremmin tietämistä” tai ammatillisen tiedon paremmuuden korostamista, vaan jäsenet keskustelivat tasavertaisina kehittäjinä. Asiakasraadin kehittämistoiminnan kannalta tämä on yksi tärkeimmistä tekijöistä.

Teorian perusteella nostimme esiin SWOT-analyysissä myös heikkouksia, jotka saattavat toteutuessaan uhata raadin sisäistä toimintaa. Näitä heikkouksia ovat keskinäisen arvostuksen puuttuminen, luottamuksen puute jäsenten välillä sekä heikko vuorovaikutus ja dialogi. Myös heikot vaikuttamismahdollisuudet ja näennäinen osallisuus (Larjovuori ym. 2012, 5) nousivat teoriassa esille heikkouksina raadin toiminnan kannalta. Vaarana dialogisen keskustelun toteutumiselle tuli esiin ammatillisen tiedon korostaminen ja kokemuksellisen tiedon pitäminen vähempiarvoisena, mikä vaikuttaa oleellisesti kokemukseen aidosta halusta tehdä yhteistyötä. Tästä voidaan päätellä, että vahvuuksiksi nostetut asiat voivat huonosti toteutuessaan kääntyä heikkouksiksi. Raatilaiset eivät koe näitä heikkouksia kokoontumisissa esiintyvän. Voidaankin todeta, että edellytykset ja lähtökohdat raadin sisällä ovat tavoitteelliselle toiminnalle erittäin hyvät.

Teoriassa kuvataan selkeästi myös asioita, jotka joko mahdollistavat asiakasosuuden toteutumisen tai uhkaavat sitä. Nämä ulkoapäin tulevat tekijät liittyvät sekä organisaation toimintaan, että kunnan päätöksentekoon. SWOT-analyysiin nos-

timme näistä merkittävimpinä organisaation sitoutumisen asiakasyhteistyön kehittämiseen ja pyrkimyksen demokraattisen palvelukulttuurin luomiseen. Mahdollisuutena tuli esiin myös organisaation halu kehittää palveluita asiakaslähtöisiksi ja kilpailukykyisiksi tulevilla palvelumarkkinoilla. Asiakkaiden resurssien hyödyntäminen julkisten palveluiden kehittämisessä tuotiin esiin niukasti hyödynnettynä mahdollisuutena, mutta kehitystä asiakkaiden ja kuntalaisten osallistumismahdollisuuksien luomiseen tapahtuu kiihtyvään tahtiin (Larjovuori 2012, 8).

Suurimpina uhkatekijöinä nostimme SWOT-analyysiin teoriasta motiivit asiakasyhteistyön kehittämisen taustalla. Jos asiakasraati perustetaan vain nykytrendin vuoksi, ilman todellista panostusta siihen, jää asiakasosallisuus toteutumatta. Samoin tapahtuu, jos asiakasraadin tuottamaa tietoa ja kehitysehdotuksia ei haluta hyödyntää päätöksenteon ja kehittämisen pohjana. Jos johto ei sitoudu toimintaan, vaarana on, että myöskään työntekijät ja asiakkaat eivät sitoudu raadin jäsenyyteen ja kehittäminen jää pelkäksi puuhasteluksi.

Niin organisaation johto kuin poliittisten päättäjien edustajatkin kannattivat asiakasyhteistyön kehittämistä ja kuntalaisten osallistumista palveluiden kehittämisessä. Stenvall ja Virtanen (2012, 12) toteavat, että palvelunkäyttäjien osallistuminen tulisi olla osana kunnan strategiaa ja toimintaa. Asiakasraadin lisäksi toivottiin muidenkin vaikuttamiskanavien luomista. Myös Laitinen ja Niskala (2013, 12) samoin kuin Larjovuori ym. (2012, 9) huomauttavat, että osallistumismuodoista tulisi valita omaan yhteisöön sopivat menetelmät. Osallistumisen muodot voivat vaihdella eri tavoin ja eri ajankohtina, eivätkä ne ole toisiaan poissulkevia (Toikko 2011, 108–109).

Asiakkaiden tuomat resurssit koettiin arvokkaaksi palveluiden asiakaslähtöisyyden kehittämisessä. Myös Larjovuori ym. (2012, 6–7) toteavat asiakkaiden osallistumisen olevan edellytys käyttäjälähtöisten palveluiden kehittämisessä. Tämä on selkeästi ymmärretty Järvi-Pohjanmaan perusturvassa. Asiakkaiden osallistumisella katsottiin olevan merkitys myös tehokkaampien ja vaikuttavampien palveluiden kehittämisessä, mikä pitkällä aikavälillä toisi kustannussäästöjä. Pohjolan (2017, 322) mukaan säästöjä voidaankin saavuttaa asiakkaiden tuoman tiedon avulla, sillä tämän avulla voidaan vastata paremmin palvelutarpeisiin ja saavuttaa kustannustehokkaita palveluita. Asiakaslähtöisten palveluiden avulla resursseja voidaan myös säästää. Valitusten määrän vähentyessä säästetään hallinnollisissa kuluissa. Raisio

ja Vartiainen (2011, 20) toteavat samoin. Asiakasraatitoimintaan on Järvi-Pohjanmaalla varattu riittävät resurssit. Kokoontumisissa on mukana organisaation työntekijöitä ja johtaja. Kokoontumisiin on käytössä asianmukaiset tilat ja tarjoilut ja niihin on varattu kalentereista tilaa.

Vaikka asiakasraadın toiminnan mahdollistavia tekijöitä on paljon, myös toimintaa uhkaavia tekijöitä on tunnistettavissa. Kaiken tiedonkeruun ja oman kokemuksemme perusteella voidaan todeta, että toimintaa ja sen jatkuvuutta uhkaavat raadın toimintaan sitoutuminen ja uusien jäsenten saaminen mukaan kehittämistyöhön. Raisio ja Lundell (2013) toteavat tutkimuksessaan saman kansalaisraatien perustamisesta. Heidän mukaansa raadit ja keskusteleva demokratia ovat uusia asioita Suomessa ja menetelminä tuntemattomia. Erityisesti kunnan päättäjät toivovat kuntalaisilta ja asiakkailta aktiivisempaa osallistumista. Keskustelevan demokratian ja suoran vaikuttamisen hyödyntäminen vaativatkin yleistä asennemuutosta päättäjien ja johdon lisäksi myös kuntalaisten keskuudessa.



Kuvio 8. Asiakasraatitoiminnan mahdollistavat tekijät

Asiakasraatitoiminnan onnistumisen kannalta tärkeää on sitoutuminen toimintaan (Kuvio 8.) Tämä tarkoittaa kaikkien osapuolten sitoutumista, asiakkaista päätöksentekijöihin. Asiakasraadın tavoitteellisen toiminnan mahdollistavia sisäisiä vahvuuksia ovat hyvä jäsentenvälinen vuorovaikutus, kumppanuus ja dialoginen keskustelu.

Nämä edellyttävät avoimuutta ja luottamuksen saavuttamista. Asiakasraatitoiminnan mahdollistavia ulkoisia tekijöitä ovat organisaation sitoutuminen toimintaan tarvittavin resurssein, halu aitoon asiakasosallisuuden mahdollistamiseen ja arvostamiseen sekä sen hyödyntämiseen päätöksenteossa. Myös päätöksentekijöiden halu kuulla kuntalaisten mielipiteitä ja asiakkaiden kehittämisideoiden huomioiminen kunnallisessa päätöksenteossa on tekijä, joka innostaa kuntalaisia yhteisten palveluiden kehittämiseen. Kaikkien yhteinen sitoutuminen ja osallistuminen takaavat asiakasraatitoiminnan vaikuttavuuden ja jatkuvuuden.

11 POHDINTA JA ARVIOINTI

Tässä luvussa arvioimme asiakasraatia kehittämistyön menetelmänä sekä opinnäytetyön prosessia kokonaisuudessaan. Aloitamme opinnäytetyön raportin kirjoittamisesta. Kerromme kirjoittamisen vaiheista, sen sujuvuudesta ja suuristakin haasteista. Sen jälkeen arvioimme eettisyyttä ja luotettavuutta sekä toiminnallisen osuuden prosessin kulkua, missä onnistuimme, ja mitä olisi pitänyt tehdä toisin. Luvun lopussa arvioimme omaa ammatillista kehitystämme peilaten niitä sosionomin kompetensseihin. Opimme prosessin aikana paljon myös itsestämme, tästäkin kerromme hieman.

11.1 Asiakasraatimenetelmän arviointi

Osallisuus on yhteisöllisesti tuotettu, mutta yksilöllisesti koettu ilmiö. Se voi myös eri ihmisille merkitä eri asioita, esimerkiksi tiivistä mukana olemista ja yhteistä toimintaa tai mahdollisesti rivijäsenyyttä ja satunnaista yhteisiin tilaisuuksiin osallistumista. Silti osallisuus on ennen kaikkea demokratiaan liittyvä käsite, joka kuvaa ihmisen mahdollisuuksia olla mukana, kuulua johonkin ja vaikuttaa hänelle tärkeisiin asioihin. (Pohjola 2015, 22.)

Kuten Pohjola (2015) toteaa, osallisuus on jokaisen oma kokemus, mutta vaatimuksena osallisuuden toteutumiselle on osallistuminen. Koskiahon (2002) mukaan osallisuuden olevan vapaaehtoista osallistumista. Yhdymme molempien määritelmiin osallisuudesta. Myös perustamaamme asiakasraatiin osallistuminen oli sen jäsenille vapaaehtoista, ja näkisimmekin että vapaaehtoisuus on edellytys toimintaan sitoutumiselle ja tavoitteelliselle toiminnalle.

Laitila (2010) korostaa tutkimuksessaan, että asiakkaille tulisi kehittämistoiminnassa antaa rehellinen käsitys siitä, mihin heillä asiakkaana ja palvelunkäyttäjänä on mahdollisuus vaikuttaa. Olemme samaa mieltä tästä. Jos asiakkaille on epärealistinen käsitys vaikuttamismahdollisuuksista, ei pettymyksiltä voida välttyä. Tällä saattaa olla negatiivinen vaikutus asiakasraadinnon toiminnan jatkoa ajatellen. Jos ra-

din tuottamia kehittämis ehdotuksia ja uusia ideoita ei viedä päätöksentekoon, ei toiminta ole myöskään tarkoituksenmukaista. Tällöin siihen suunnatut resurssit ovat turhia, ja toiminnasta syntyy vain aiheettomia kustannuksia.

Asiakasraati yhteistyömenetelmänä ei ole suinkaan ainut mahdollisuus eikä osallistumisen muoto, joka sopisi kaikille. Tästä syystä erilaisia malleja ja menetelmiä, jotka mahdollistavat eri tasoisen osallistumisen ja osallistumisen muodot, tulisi kehittää julkisella sektorilla. Usein vapaaehtoisella osallistumisella tavoitetaan ne asiakkaat ja kuntalaiset, jotka muutoinkin saavat äänensä kuuluviin ja ovat aktiivisia kansalaisia. Jotta hiljaisempien ja vähemmän aktiivisten asiakkaiden mielipiteet ja ääni saataisiin kuuluviin, on erilaisten vaikuttamiskanavien luominen välttämätöntä.

Tämä ei kuitenkaan mielestämme sulje pois sitä tosiasiaa, että vaikka asiakasraatiin osallistuvien mielipiteet ja näkökulmat eivät välttämättä edusta kaikkien asiakkaiden mielipiteitä, tuovat he kehittämiseen varmasti uusia näkökulmia ja ideoita. Heidän näkemyksensä edustavat joka tapauksessa paremmin palveluiden käyttäjien näkökulmaa kehittämisessä kuin ammattilaisten ja organisaation johdon näkemykset.

Tekemämme kyselyn perusteella, raadin jäsenet kokivat mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa erittäin tärkeänä. Osallistuminen on edellytys myös osallisuuden kokemiselle. Raati ehti kokoontua vain kaksi kertaa, ennen kyselymme toteuttamista, joten emme pysty arvioimaan raadin vaikuttavuutta ja todellista asiakasosallisuuden toteutumista. Asiakasraati on kuitenkin asiakasosallisuuden, samoin kuin osallisuuden kokemuksen mahdollistava tekijä ja tästä syystä, raadin jäsenten tavoin, pidämme sen toimintaa ja toiminnan jatkumista tärkeänä.

Keskusteleva demokratia välillisen demokratian rinnalla on vielä uusi asia niin Järvi-Pohjanmaalla kuin varmasti muissakin kunnissa. Tämä vaatii asenteiden muutosta julkisen sektorin päätöksenteossa. Sama vaatimus asennemuutoksesta koskee myös kuntalaisia. Kuten totesimme aiemmin, ei osallistumishalukkuutta asiakasraatitoimintaan lopulta ollut siinä laajuudessa, kuin toivoimme. Asiakasraatitoiminnan jatkuvuuden kannalta näemme suurimpana haasteena uusien jäsenten saamisen mukaan raadin toimintaan.

Mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe olisi asiakasraatitoiminnan vaikuttavuuden tutkiminen ja arvioiminen päätöksenteossa. Tutkimuksen voisi toteuttaa asiakasraadin toimintakauden päätyttyä.

11.2 Opinnäytetyön raportin arviointi

Kokonaisuudessaan prosessi kesti yli vuoden. Kirjoittamisen aloitimme opinnäytetyöpäiväkirjan muodossa heti aiheen saatuaamme. Esitiedon hankkiminen aloitettiin saman tien. Luimme molemmat käsitteisiimme ja kehittämishankkeeseemme liittyvää materiaalia paljon. Sen ansiosta opimme paljon ja tietomäärä lisääntyi huikeasti, mutta samalla teorian kirjoittaminen ja erityisesti sen rajaaminen ja jäsentely vaikeutuivat. Teorian laaja käsitteistö haastoi meitä ja aika ajoin sen kirjoittaminen tuntui ylivoimaiselta. Jäsentelyn ja rakenteen suhteen meillä oli erityisiä vaikeuksia, joten siihen olisimme kaivanneet enemmän ohjausta. Rakensimme teorian uudelleen kolme eri kertaa ennen kuin olimme siihen tyytyväisiä. Ajallisesti suurin osa raportin työstämisestä käytettiin tähän. Koska käsitteistö oli niin laaja, tuli opinnäytetyömme raportista teoriapainotteinen. Koska teoriasta nousi esiin mielenkiintoisia asioita, halusimme lisätä työhömmme myös tutkimuksellisia aineksia. Tästä syystä opinnäytetyön valmistumista jouduttiin siirtämään helmikuusta huhtikuulle.

Tutkimusmenetelmien käyttäminen tiedonkeruussa lisäsi työmääräämme, samoin kuin raportin laajuutta, mutta samalla se myös nosti omaa motivaatiotamme ja intoa prosessin loppuun saattamiseen. Teoriasta laatimamme SWOT-analyysi auttoi meitä teemahaastattelurungon ja kyselyn laadinnassa sekä tiedonkeruun selvityksen tekemisessä. Mielestämme onnistuimme tiedonkeruumenetelmien valinnassa ja kysely sekä tekemämme haastattelut ja havainnointi tuottivat haluamaamme tietoa, eli koimme onnistuneemme myös kyselylomakkeen ja teemahaastattelurungon laatimisessa hyvin.

Toiminnallisen osuuden raportointi ei ollut meille aluksi selvää. Päätimme kuitenkin kirjoittaa sen ajallisena jatkumona, jossa toimme esiin tekemämme ratkaisut ja perustelut tekemisellemme. Päätimme myös käyttää kirjoittamisessa monikon 1. persoonaa eli me -muotoa. Näin raportissa näkyy myös oma persoonallinen kirjoitus-

tyylimme. Toiminnallisen osuuden raportoinnissa meitä auttoi todella paljon laatimamme tutkimuspäiväkirja, sillä prosessi kesti kokonaisuudessaan niin kauan, että suunnitteluvaiheen tekeminen ja päätökset olisivat saattaneet unohtua. Toteutusvaiheen raportointia kirjoitimme vaihe vaiheelta, aina kun jotakin tehtiin tai tapahtui.

Opinnäytetyön raporttia on kirjoitettu paljon yhdessä mutta myös erikseen. Kirjoitus-tyylimme poikkeavat toisistaan, joten välillä tekstien muokkaaminen yhtenäiseksi ja jopa lauseiden muodostaminen oli haastavaa. Lopulta olemme siinä kuitenkin onnistuneet. Kirjoittaminen ei myöskään edennyt aina loogisessa järjestyksessä eikä sovitusti, etukäteen tehdyistä hyvistä suunnitelmista huolimatta, mikä aiheutti välillä turhautumista.

Jälkiviisaana voimme todeta, että tekstiviitteiden tarkkaan merkintään samoin kuin lähdeluettelon laadintaan olisi pitänyt kiinnittää tarkempaa huomiota alusta alkaen. Lähdeluettelon korjaaminen ja tekstiviitteiden pilkkujen ja pisteiden korjaaminen jälkikäteen on työlästä ja aikaa vievää.

11.3 Opinnäytetyön eettisyyden ja luotettavuuden arviointi

Tutkimuseettiset kysymykset liittyvät lähinnä tiedonhankintaan, tutkittavien suojaan sekä tutkijan vastuuseen tulosten soveltamisesta. Laadullisia tutkimusmenetelmiä käytettäessä arvioidaan valittuja menetelmiä ja niiden tuottamaa tietoa, mittauksen ja havaintojen pysyvyyttä ja eri menetelmillä saatujen tulosten johdonmukaisuutta, eli tuottavatko eri tutkimusmenetelmät samanlaista vai erilaista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Luotettavuutta pohdittaessa tulisi myös huomioida, ovatko tutkimusaihe ja tutkimuksen luonne vaikuttaneet osallistuneiden vastauksiin. Luotettavuuden arviointiin liittyvät myös kysymykset tehdyn työn uskottavuudesta ja vakuuttavuudesta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Opinnäytetyötä tehdessä olemme perehtyneet tutkimusetiikkaan ja hyviin tieteellisiin käytäntöihin. Opinnäytetyön luotettavuutta halusimme lisätä perehtymällä laajasti teorian tietoon ja käyttämällä runsaasti erilaisia alan ammatillisia lähteitä, joiden luotettavuutta arvioimme kriittisesti. Lähteet olemme pyrkineet merkitsemään teks-

tiin ja lähdeluetteloon asianmukaisesti. Haastatteluja tehdessämme pyrimme luotettavuuteen mahdollisimman neutraalilla haastattelutyylillä ja annoimme haastateltavien vapaasti esittää näkemyksiään ohjailematta heitä. Oikeanlaisen tiedon saavuttamiseksi käytimme teemahaastattelurunkoon laatimiamme kysymyksiä. Havainnoinnissa apuna käytettiin havainnointirunkoa ja asiat kirjoitettiin muistiin tuoreeltaan. Palautuneet kyselyt käsiteltiin laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysin avulla. Kaikilla näillä keinoilla pyrimme luotettavuuteen. Haastatteluihin ja kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista ja saatujen tietojen käytöstä informoitiin osallistujia. Säilytimme osallistujien anonymiteetin ja aineistoja käsiteltiin luottamuksellisesti.

Mielestämme onnistuimme keräämään luotettavaa tietoa oman havainnointimme ja kyselyjen avulla. Teemahaastattelut onnistuivat hyvin ja saimme tarkoituksenmukaista tietoa, mutta silti joudumme pohtimaan, saimmeko täysin rehellisiä vastauksia vai vastauksia, joita haastateltavat olettivat meidän haluavan kuulla. Tältä ei todennäköisesti olisi voitu täysin välttyä, koska haastateltavat tiesivät meidän tekevän opinnäytetyötä. Oma havainnointimme tuki kuitenkin suurimmaksi osaksi saatua tietoa. Saamamme tieto koskee Järvi-Pohjanmaan perusturvaa ja perhepalveluiden asiakasraatia, eikä suoraan ole sovellettavissa muiden kuntien tai yhteistoiminta-alueiden asiakasraatien perustamisessa. Se voi kuitenkin antaa hyvää tietoa aiheesta, sekä vinkkejä asiakasyhteistyön suunnitteluun ja toteuttamiseen sosiaali- ja terveysalalla.

11.4 Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden arviointi

Kehittämistyömme oli hyvin ajankohtainen, ja sillä oli selkeä yhteys työelämään. Olimme molemmat alusta alkaen todella innostuneita aiheesta, ja tämän ansiosta toiminnallinen osuus onnistui mielestämme hyvin. Olemme molemmat melko tehokkaita toimimaan ja prosessin vaiheittainen eteneminen tuotti meille alussa haasteen, koska olisimme halunneet edetä siinä nopeammin. Kaikki onnistui kuitenkin tehdyn aikataulun mukaisesti. Tässä meitä auttoi hallinnon harjoittelujakson sijoittuminen samaan ajankohtaan raadin käynnistymisen kanssa. Olimme molemmat harjoittelussa Järvi-Pohjanmaan perusturvan sosiaali- ja perhepalveluissa ja saimme harjoittelun aikana työstää toiminnallista osuutta. Tällöin työskentely yhteistyötahon

kanssa onnistui mutkattomasti, ja saimme harjoittelun ohjaajalta merkittävän tuen ja kannustuksen opinnäytetyömme tekemiseen.

Vaikka kiinnostus raatia kohtaan oli runsasta, meidät yllätti se, että raatiin hakijoita ei ollut odotetusti. Tästä syystä tiedottaminen jäsenhausta kannattaa suunnitella todella tarkasti. Kesken jäsenhaun jouduimme lisäämään tiedottamista ja pohtimaan uusia kanavia siihen. Vapaaehtoinen osallistuminen yhteiskehittämiseen ei saavuttanut suurta suosiota. Laitila (2018) toteaa, että asiakkaan osallistumiselle saattaa olla esteenä toimintakyvyn tai motivaation puute. Kuntalaisten kohdalla kyseessä saattaa olla enemmänkin osallistumishaluttomuus ja ajanpuute. Ymmärsimme myös, että kuntalaisille on epäselvää, mitä perhepalveluilla tarkoitetaan. Esimerkiksi neuvolapalveluita ei mielletä perhepalveluiksi, vaan perhepalvelut mielletään ainoastaan sosiaalihuollon palveluiksi. Haimme ilmoituksessa asiakasraatiin perhepalveluiden asiakkaita, ja meidän olisikin pitänyt tarkentaa, mitä perhepalveluilla tarkoitamme.

11.5 Oman oppimisemme arviointi

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan opetti paljon. Opimme paljon uutta jo esitiedon hankkimisen perusteella ja teorian tiedon yhdistäminen käytännön työhön opetti meitä kehittämistyöstä ja teorian tiedon soveltamisesta käytännön työhön. Sosionomin yhtenä kompetenssina on tutkimus- ja kehittämistyön osaaminen ja tämä osa-alue kehittyi prosessin aikana todella paljon. Kiinnostus kehittämistyöhön jäi, ja molemmat voisimme kuvitella tekevämme sitä myös tulevaisuudessa erilaisissa sosiaalialan hankkeissa ja projekteissa.

Valitsemamme käsitteet olivat laajoja ja niiden tutkiminen ja pohtiminen veivät runsaasti aikaa. Erityisesti osallisuutta, sen osatekijöitä ja eri näkökulmia osallisuuteen tutkimme paljon. Samoin osallistumista ja sen mahdollistavia tekijöitä. Laajasta käsitteestä ja sen yhteisetä pohtimisesta oli suunnattomasti hyötyä myös ammatillisen kehittymisen kannalta. Sosiaalityön yksi tärkeimmistä, ellei jopa tärkein tehtävä on syrjäytymisen ehkäiseminen, ja osallisuus syrjäytymisen vastaparina toi monia näkökulmia myös tulevaan käytännön työhön. Ymmärrys syrjäytymisen kokemukseen

ja sen vaikutuksiin, sekä riskitekijöiden tunnistamiseen, vaatii ymmärryksen sen vastaparista, osallisuudesta.

Kehittymistä on tapahtunut paljon myös tiedonkeruussa sekä lähteiden etsimisessä ja kriittisessä arvioimisessa. Samoin olemme oppineet tieteellisen kirjoittamisen vaatimukset sekä opinnäytetyön tekemisen eettisiä periaatteita noudattaen.

Olemme oppineet moniammatillisesta yhteistyöstä ja huomioineet vuorovaikutustaitojen tärkeyden. Vuorovaikutustaidot, dialogisen keskustelun hallitseminen sekä erilaisten mielipiteiden ja näkökulmien huomioonottaminen ja arvostaminen ovat erittäin tärkeitä myös toimijalähtöisessä kehittämisessä ja asiakasyhteistyössä. Nämä taidot ovat kehittyneet itsellämme prosessin aikana.

Olemme oppineet paljon myös itsestämme, omista ja toistemme luonteista ja kyvyistä. Ammatillisen kasvun lisäksi koemme kasvaneemme myös henkisesti. Opiskelujen, työn, perheen ja molempien aikataulujen yhteensovittaminen oli haasteellista, mutta olemme molemmat luonteeltamme määrätietoisia, ja tämän ansiosta työ valmistui haasteista huolimatta. Ponnistelimme samalla hartaudella viimeiseen pilkkuun ja pisteeseen asti. Ilman perheiden tukea työ olisi jäänyt tekemättä, niin paljon se on aikaa vaatinut. Konkreettisenä tavoitteena toiminnallisessa opinnäytetyössä oli asiakasraadin suunnittelu ja toteutus ja saavutimme tavoitteen. Kiitämme yhteistyötahoa, ja toivomme heidän olevan tyytyväisiä tekemäämme työhön.

LÄHTEET

- Ahonen, T. 2017. Muutoksen voima. Teoksessa: T. Ahonen Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palveluiden kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokiila Oy.
- Alajärven kaupunki. Ei päiväystä. Etusivu. [Verkkosivusto]. [Viitattu 23.10.2017]. Saatavana: <http://alajarvi.fi/>
- Alajärven kaupunki. Strategia 2013-2016. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 23.10.2017]. Saatavana: <http://stage.jarvinet.fi/alajarvi/sites/default/files/2016-12/Strategia%202013-2016%2C%20valtuuston%20ilkeen.pdf>
- Beresford, P. 2009. Differentiated consumers? A differentiated view from a service perspective. Teoksessa: Simmons, R., Powell, M. & Greener, I. The Consumer in Public Services. Choice, Values and Difference. Great Britain. University of Bristol: Policy Press. 197–218.
- Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Ei päiväystä. Asiakasraati. [Verkkosivusto]. [Viitattu 16.6.2017]. Saatavana: <http://www.epshp.fi/asiakasraati>
- Etelä-Pohjanmaan sote. 2017. Hankkeet. Arvokas tieto. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.8.2017]. Saatavana: <http://uusiep.fi/tutustu/hankkeet/#arvokas-tieto-hanke>
- Hastrup, A., Paavilainen, E., Kekkonen, M., Leikas, T., Kivineva, E., Pihlajamäki, V. & Lepistö, E. 2016. Perhekeskus lasten ja perheiden palveluiden tarjoajana. Kehittämisprosessi JIK- kuntayhtymä. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. [18.6.2017]. Saatavana: https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/131203/URN_ISBN_978-952-302-696-4.pdf?sequence=1
- Heikkinen, H. L. T. 2008. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa: H. L. T. Heikkinen, E. Rovio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon: toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korjattu painos. Helsinki: Kansanvalistus-seura.
- Heikkinen, H. L. T. 2010. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Juva: Ps-kustannus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 6. uudistettu painos. Vantaa: Kirjayhtymä Oy.
- Innokylä. 2017a. [Verkkosivusto]. Asiakasraati. Toimintamalli. [Viitattu 16.8.2017]. Saatavana: <https://www.innokyla.fi/web/malli110706>

- Innokylä. 2017b. [Verkkosivusto]. Sana vapaa asiakasraadissa. [Viitattu 13.12.2017]. Saatavana: <https://www.innokyla.fi/web/malli3883465>
- Innokylä 2017c. [Verkkosivusto]. Sosiaalityön asiakasraati. [Viitattu 13.12.2017]. Saatavana: <https://www.innokyla.fi/web/malli488019>
- Itä-Suomen yliopisto. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Ylioppilaskunta. [Viitattu 8.1.2018]. Saatavana: https://isy.fi/wp-content/uploads/2014/01/Lehdist%C3%B6tiedote_ohj_ISYYpohja1.pdf
- Janakkala. 2017. [Verkkosivusto]. Palvelut. Perhekeskus. Tule mukaan kehittämään perhekeskusta! [Viitattu 12.8.2017]. Saatavana: <https://www.janakkala.fi/palvelut/perhekeskus/tule-kehitysryhmaan/>
- Juhila, K. 2012. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 4. painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Jäppinen, T. & Sallinen, S. 2017. Kuntalainen palvelujen kehittäjänä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 13.11.2017]. Saatavana vapaasti verkossa.
- Järvinen, R., Lankinen, A. & Taajamo, T. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. 2. uud. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Järvi-Pohjanmaan perusturva. Ei päiväystä. Etusivu. [Verkkosivusto]. [Viitattu 23.10.2017]. Saatavana: <https://jarvipohjanmaanperusturva.fi/>
- Järvi-Pohjanmaan perusturva. 2017. Perhepalvelut. [Verkkosivusto]. [Viitattu 30.10.2017]. Saatavana: <https://www.jarvipohjanmaanperusturva.fi/node/48>
- Järvi-Pohjanmaan perusturva. Sosiaali- ja perhepalvelut. 2017. [Verkkosivusto] [Viitattu 30.10.2017]. Saatavana: <https://www.jarvipohjanmaanperusturva.fi/node/5>
- Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yrityksen kehittämisessä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Keronen, M. 2013. Asiakslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. [Verkkojulkaisu]. Tesso. Sosiaali- ja terveystieteellinen aikakauslehti. Julkaistu 31.1.2013. [Viitattu 12.8.2017]. Saatavana: <https://tesso.fi/artikkeli/asiakslah-toisyys-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>
- Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus: kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Laitinen, M. & Niskala, A. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. 2013. Teoksessa: Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Tampere: Vastapaino. 9–16.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. [Verkojulkaisu]. Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta. Väitöskirja. [Viitattu 23.7.2017]. Saatavana: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf

Laitila, M. 2016. Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä. [Ppt-esitys]. Kokkola: Pienet Pohjalaiset Päihde- ja mielenterveyspäivät. [Viitattu 17.8.2017]. Saatavana: [http://www.paihdekeskusportti.fi/tiedostot/Minna-Laitila_PPP_2016-\[Yhteensopivuustila\]\(1\).pdf](http://www.paihdekeskusportti.fi/tiedostot/Minna-Laitila_PPP_2016-[Yhteensopivuustila](1).pdf)

Laitila, M. 2018. Asiakkaan osallisuus palveluissa. [Verkojulkaisu]. Etelä-Pohjanmaan Sote. [Viitattu 15.2.2018]. Saatavana: <http://uusiep.fi/wp-content/uploads/2018/01/tiekartta-integraatioon-25.1.2018-minna-laitila.pdf>

Laitila, M. & Pietilä, A-M. 2012. Asiakkaan osallisuus mielenterveyspalveluissa. Kuulluksi tulemista ja inhimillistä kohtaamista. [Verkoartikkeli]. [Viitattu 15.2.2018]. Saatavana: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49933/Asiakkaan_osallisuus_mielenterveyspalveluissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

L 10.4.2015/410. Kuntalaki.

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

L 30.12.2014/1301. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki

Larjovuori, R.-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M.-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. [Verkojulkaisu]. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Tekes. [Viitattu 2.8.2017]. Saatavana: https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. [Verkojulkaisu]. Terveystieteiden- ja hyvinvoinninlaitos (THL). [Viitattu 2.8.2017]. Saatavana: https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6

Lehdistötiedote.fi. 2009. [Verkkosivusto]. Hyvä lehdistötiedote. [Viitattu 8.1.2018]. Saatavana: <http://www.xn--lehdistitiedote-1pb.fi/?id=153>

- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. uudistettu painos. Helsinki: International Methelp Oy.
- Nelimarkka, L. 2015. STT. Viestintäpalvelut. [Verkkoteksti]. Millainen on hyvä tiedote? [Viitattu 8.1.2018]. Saatavana: <http://blogi.viestintapalvelut.fi/millainen-on-hyva-tiedote>
- Niskala, A., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. 2015. Kehittäjäasiakastoiminta - asioihin vaikuttamista kokemuksen kautta. Teoksessa: S.Väyrynen, K. Kostamo-Pääkkö & P. Ojaniemi (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Painettu EU:ssa. United Press Global ja kirjoittajat, 131–154.
- Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Lukijalle. Teoksessa: P. Näkki & T. Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita Publishing Oy, 4.
- Närhi, K., Kokkonen, T & Matthies, A-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimivuuden reunaehdot sosiaali ja työvoima palveluissa. Teoksessa: M. Laitinen & A Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 113–145.
- Opetushallitus. Ei päiväystä. SWOT-analyysi. [Verkkosivusto]. [Viitattu 16.10.2017]. Saatavana: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/metelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus. HYY Yhtymä, 19-74.
- Pohjola, A. 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa: A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Vastapaino Oy, 308–325.
- PRO SOS – Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa. 2017. Tulokulmat sosiaalityön kehittämiseen. [Verkkosivusto]. [Viitattu 8.12.2017]. Saatavana: http://www.prosos.fi/?page_id=340/#1
- Raisio, H. & Lindell, J. 2013. Kansalaisraadit osana uutta paikallisuutta. Suomen Setlementtiliitto ry:n Uusi paikallisuus -hankkeen toteuttamien kansalaisraatien ulkoinen arviointi. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 14.11.2017]. Saatavana: <http://www.setlementti.fi/@Bin/661273/Kansalaisraadit%20osana%20uutta%20paikallisuutta.%20Raisio%20,%20Lindell%20%202013..pdf>

- Raisio, H. & Vartiainen, P. 2011. Osallistumisen illuusiosta aitoon vaikuttamiseen. Deliberatiivisesta demokratiasta ja asiakasraatien toteutumisesta Suomessa. [Verkkojulkaisu]. Kuntaliitto. [Viitattu 11.12.2017]. Saatavana vapaasti verkossa.
- Raivio, H & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite -ja toimintaohjelmissa. Teoksessa: T. Era (toim.) Osallisuus, oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156, 12–34.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. 2. uud. p. Helsinki: Hakapaino.
- Roivainen, I. 2016. Kohti keskustelevaa demokratiaa: Kansalaisraadit sosiaalityön kehittämisen menetelmänä? Teoksessa: I. Roivainen & S. Ranta-Tyrkkö (toim.) Yhteisöt ja yhteisösosiaalityön lähtökohdat. Painettu EU:ssa. United Press Global ja kirjoittajat, 175–192.
- Rouvinen-Wilenius, P. & Koksinen-Ollonqvist, P. (toim.). 2011. Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 13.11.2017]. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 9/2011. Helsinki. Saatavana: http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo_ja_osallisuus_2012.pdf
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Osio 3. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 5.4.2018]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Saatavana: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>
- Sauristo, H. 2014. Asiakkaat osallisena palveluiden kehittämisessä. Opas asiakasraadien perustamiseen. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Helsinki. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 4.12.2017]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83002/Opiskelija%20Sauristo%20Hannele.pdf?sequence=1>
- SOnet BOTNIA. Ei päiväystä. Ajankohtaista. Pro Sos – Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa. [Verkkosivusto]. [Viitattu 7.7.2017]. Saatavana: http://www.sonetbotnia.fi/etusivu/PRO_SOS_uudenlaista_sosiaalityota_yhdessa_rakentamassa_hanke_kaynnistyi_170.html
- STM 2017a. Sosiaali- ja terveysministeriö. Ei päiväystä. Kärkihankkeet ja säädösal valmistelu. Palvelut asiakaslähtöisiksi. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. [Verkkosivusto]. [Viitattu 16.6.2017]. Saatavana: <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/asiakkaiden-osallistumisen-toimintamalli>

- STM. Sosiaali- ja terveysministeriö. 29.8.2017. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. [Verkkosivusto]. [Viitattu 30.8.2017]. Saatavana: <http://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut>
- STM. Sosiaali- ja terveysministeriö. Ei päiväystä. Lapsi- ja perhepalvelut/kuvaus. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.12.2017]. Saatavana: <http://stm.fi/lapsi-ja-perhepalvelut/kuvaus>
- STM. 2017b. Sosiaali- ja terveysministeriö. Kärkihankkeet ja säädösvalmistelu. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Näin LAPE uudistaa palvelut. Perhekeskukset. [Verkkosivusto]. [Viitattu 14.2.2018], Saatavana: <http://stm.fi/lape/perhekeskukset>
- Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma.
- Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. [Verkkojulkaisu]. Punamusta Oy. [Viitattu 12.8.2017]. Saatavana: <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Uurtamo, E. 26.5.2016. Asiakasraati aloitti Orivedellä. [Verkkojulkaisu]. Tampereen kaupunki. Ajankohtaista. Artikkelit. [Viitattu 16.6.2017]. Saatavana: https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/artikkelit/2016/05/26052016_1.html
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). 24.8.2015. Asiakasosallisuus. Tutkimus ja asiantuntijatyö. [Verkkosivu]. [Viitattu 14.12.2017]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sokra/sosiaalinen-osallisuus/asiakasosallisuus>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). 2017a. Asiakkaat ja osallisuus – Sote – uudistus. [Verkkosivu]. [Viitattu 4.8.2017]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). 2017b. Osallisuus. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.8.2017]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- Toikko, T. 2006. Toimijalähtöinen kehittäminen. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu: 2.11.2017]. ESR-Valtaväylä-projektikokonaisuus. Saatavana: <http://docplayer.fi/21850676-Timo-toikko-toimijalahtoinen-kehittaminen.html>
- Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa: Toivo sosiaalisessa – toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. P. Ruuskanen, K. Savolainen & M. Suonio (toim.) Kuopio: UNIPress, 103–112.

- Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino OY – Juvenes Print.
- Toikko, T. Ei päiväystä. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 21.12.2017]. Saatavana: <http://docplayer.fi/47058554-Asiakkaiden-osallistuminen-palveluiden-suunnitteluun-toteutukseen-ja-kehittamiseen.html>
- Toikko, T. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Valtaväylä-hanke. [Viitattu 11.2.2018]. Saatavana: <http://docplayer.fi/21850676-Timo-toikko-toimijalahtoinen-kehittaminen.html>
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistumiseen ja tiedontuotantoon. 3. korj.p. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Tuomela-Jaskari, S. 2017. Sosiaalipalvelujohtaja. Järvi-Pohjanmaan perusturva. Keskustelut ja kirjallinen materiaali. 3.3.2017-22.12.2017.
- Turner, M. & Beresford, P. 2005. User Controlled Research. Its meaning and potential. Final report. Shaping our lives and the centre for citizen participation. Burnel University. Saatavana: <http://www.invo.org.uk/wp-content/uploads/2011/12/UserConRpt081205.pdf>
- Valkama, K. & Raisio, H. 2013. Kansalaisraati ja deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön muotona? Teoksessa: M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 87–112.
- Vilén, M., Seppänen, P. & Tapio, N. 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. 2. uud.p. Helsinki: Kirjapaja.
- Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vimpelin kunta. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Etusivu. [Viitattu 23.10.2017]. Saatavana: <https://www.vimpeli.fi/>
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. [Verkkojulkaisu]. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki. [Viitattu 12.8.2017]. Saatavana: <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>
- Ward, S. 2017. SWOT analysis example. A SWOT analysis example for a Marketing Action Plan. [Verkkosivusto]. The Balance. Small Business. [Viitattu

13.2.2018]. Saatavana: <https://www.thebalance.com/swot-example-strengths-weaknesses-opportunities-threats-2947985>

LIITTEET

Liite 1. Kysely asiakasraadin jäsenille

Liite 2. Perhepalveluiden asiakasraati

Liite 3. Mediatiedote

Liite 4. Ilmoitus asiakasraadin jäsenhausta Internet -sivuille

Liite 5. Sähköinen jäsenhakemus

Liite 6. Ilmoitus jäsenhausta ilmoitustauluille

Liite 7. Kirjallinen suostumus tutkimuksen tekemisestä raadin jäsenille

Liite 8. Havainnointirunko

Liite 9. Teemahaastattelurunko

Liite 10. Kirjallinen suostumus tutkimuksen tekemisestä johdolle ja poliittisille päättäjille

LIITE 1. Kysely asiakasraadin jäsenille

1. Kuvaile omin sanoin tunnelmaa kokoontumisissa
2. Mitkä asiat herättivät luottamusta raadin toiminnassa?
3. Mitkä asiat herättivät epäluottamusta raadin toiminnassa?
4. Miten uskot asiakasraadin toiminnan voivan vaikuttaa suunnitteluun, kehittämiseen ja päätöksentekoon Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhepalveluissa?
5. Miksi koet mahdollisuuden osallistua palveluiden kehittämiseen tärkeäksi
 - a) omalta kannaltasi?
 - b) perhepalveluiden asiakkaana/työntekijänä?
6. Mikä auttoi sinua kertomaan omia näkemyksiäsi raadin kokoontumisissa?
7. Mikä esti sinua kertomasta omia näkemyksiäsi raadin kokoontumisissa?
8. Millaisia haasteita tai heikkouksia näet asiakasraadin toiminnassa?
9. Onko asiakasraadin kokoonpano toimiva ja miten mielestäsi yhteistyö toteutuu asiakasraadissa?
10. Kehittämisehdotuksiasi asiakasraadin toimintaan ja kokoontumisiin:

LIITE 2. PERHEPALVELUIDEN ASIAKASRAATI

Asiakasraadin tarkoituksena on asiakkaan tai käyttäjän näkemysten kuuleminen ja huomiointi toiminnan suunnittelussa ja ohjauksessa päätöksenteon tueksi. Asiakasraati soveltuu asiakaspalautteen (esim. käyttäjäkokemukset) keräämiseen, palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen ja uusien ideoiden synnyttämiseen tai testaamiseen valitulla asiakas-/käyttäjäsegmentillä. Tavoitteena on myös palveluiden kustannustehokkuus.

Perhepalveluiden asiakasraati on ryhmämuotoista sosiaalityötä, jonka tarkoituksena on lisätä asiakkaiden osallisuutta. Se on tarkoitettu perhepalveluiden asiakkaille, jotka ovat kiinnostuneita kehittämisestä ja joilla on halua vaikuttaa asioihin.

Perhepalveluiden asiakasraadin tarkoituksena on kehittää palveluita asiakaslähtöisemmiksi, sekä kannustaa palveluiden käyttäjiä osallistumaan palveluiden suunnitteluun. Asiakasraati toimii vaikuttamisen kanavana, mutta myös voimaannuttavana toimintana osallistujille. Ammattilaisille asiakasraati antaa uudenlaista lähestymiskulmaa asiakastyöhön ja palveluihin sekä toimii parhaimmillaan voimavarana.

Asiakasraati vaatii kolmen työntekijän panoksen, joista yhden tulee toimia toiminnan vastuhenkilönä. Yksi työntekijä tulisi olla perhetyöstä, yksi kasvatus- ja perheneuvolasta ja yksi sosiaalityöntekijä. Ihanteellinen määrä toiminnassa mukana olevia raatilaisia on 10–15 henkilöä. Asiakasjäseniä raatiin haetaan tiedottamalla mahdollisuudesta lehdessä, ilmoitustauluilla (Neuvola, hammashoitola, päiväkodit, koulut, seurakunta, MLL, jne.), sekä internetissä (Ihan perheestä, perhetyön Facebook). Jäsenet valitaan arpomalla.

Asiakasraati kokoontuu 3-4 kertaa vuodessa ja ensimmäinen kokoontuminen on marraskuussa 2017. Vastuuhenkilön työtehtäviin kuuluu mm. tilojen ja tarjottavien varaaminen, asiakasraadin koollekutsuminen, muistioiden kirjoittaminen, materiaalien kokoaminen ja tulostaminen, sekä muu esivalmistelu raadin työskentelyn pohjaksi. Työntekijöiden vastuulla on asiakasraatitoiminnan kehittäminen, reflektointi ja arviointi. Asiakasraadin vetäjien tulee olla kiinnostuneita ryhmämuotoisesta työskentelystä sekä seurattava, mitä sosiaalityön kentällä tapahtuu. Raadin vetäjien tulee aktiivisesti ja rohkeasti ottaa yhteyttä eri tahoihin raadin puolesta.

LIITE 3. Mediatiedote**MEDIATIEDOTE***Julkaisuvapaa 19.9.2017***PERHEPALVELUIDEN ASIAKASRAATI**

Järvi-Pohjanmaan perhepalveluissa käynnistetään tulevan syksyn aikana asiakasraati -toimintaa, jonka avulla kuullaan asiakkaiden näkemyksiä, kokemuksia ja odotuksia perhepalveluista. Asiakkaiden näkemykset toimivat suunnittelun ja päätöksenteon tukena.

Asiakasraati keskittyy perhepalvelujen kehittämiseen ja uusien ideoiden synnyttämiseen, erityisesti suunnitteilla olevan perhekeskustoiminnan ympärille. Perhepalvelujen asiakasraadın tarkoituksena on kehittää palveluita asiakaslähtöisempään suuntaan sekä kannustaa palveluiden käyttäjiä osallistumaan palveluiden suunnitteluun. Asiakasraati toimii vaikuttamisen kanavana, myös voimaannuttavana toimintana osallistujille. Ammattilaisille asiakasraati antaa uudenlaista lähestymiskulmaa asiakastyöhön ja palveluihin sekä toimii parhaimmillaan voimavarana.

Asiakasraati on tarkoitettu perhepalveluita käyttäville asiakkaille, jotka ovat kiinnostuneita kehittämisestä, ja joilla on halua vaikuttaa asioihin. Asiakasraatiin osallistuu asiakkaiden lisäksi perhepalvelujen työntekijöitä.

Asiakasjäseniä raatiin haetaan tiedottamalla mahdollisuudesta lehdessä, ilmoitustauluilla (mm. äitiys- ja lastenneuvola, hammashoitola, päiväkodit, koulut, seurakunta, MLL), sekä internetissä (Ihan perheestä ja perhetyön - facebook). Raatiin valitaan 12 jäsentä arvannon perusteella. Asiakasraati kokoontuu noin 3-4 kertaa vuodessa. Ensimmäinen asiakasraadın kokoontuminen pidetään 13.11.2017. Ilmoittautumislomake löytyy Järvi-Pohjanmaan perusturvan Internet-sivuilla: www.jarvi-pohjanmaanperusturva.fi/ilmoittautuminen

Lisätietoja: Sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari, p. 044 2970 254 tai [sirpa.tuomela-jaskari\(at\)alajarvi.fi](mailto:sirpa.tuomela-jaskari(at)alajarvi.fi)

LIITE 4. Ilmoitus asiakasraadin jäsenhausta Internet-sivuille

Haluatko sinä tulla mukaan,

Järvi-Pohjanmaan perhepalveluiden asiakasraatiin?

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhepalvelut käynnistävät tulevan syksyn aikana asiakasraadin. Tarkoituksena on kuulla asiakkaiden näkemyksiä, kokemuksia ja odotuksia palveluistamme.

Haemme asiakasraatiin niitä perhepalveluiden asiakkaita, jotka ovat halukkaita ideoimaan ja kehittämään palveluita yhdessä kanssamme. Raatiin valitaan 12 jäsentä arvонnan perusteella. Asiakasraadit kokoontuvat 4 kertaa vuodessa.

Hakuaika asiakasraatiin on 30.10.2017 mennessä.

Hae sähköisesti osoitteella: asiakasraati(at)alajarvi.fi

Suora linkki hakemukseen: <https://jarvipohjanmaanperusturva.fi/ilmoittautuminen>

Tervetuloa mukaan!

LIITE 5. Sähköinen jäsenhakemus**Hae jäseneksi asiakasraatiin**

Nimi:

Osoite:

Sähköpostiosoite:

Puhelin:

Viesti:

Lähetä

LIITE 6. Ilmoitus jäsenhausta ilmoitustauluille

Haluatko sinä tulla mukaan, Järvi-Pohjanmaan perhepalveluiden asiakasraatiin?

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhepalveluissa käynnistyy tulevan syksyn aikana asiakasraati toiminta. Tarkoituksena on kuulla asiakkaiden näkemyksiä, kokemuksia ja odotuksia palveluistamme.

Haemme asiakasraatiin niitä perhepalveluiden asiakkaita, jotka ovat halukkaita ideoimaan ja kehittämään palveluita yhdessä kanssamme. Raatiin valitaan 12 jäsentä (arvonnalla) perusteella. Asiakasraadit kokoontuvat noin 3-4 kertaa vuodessa.

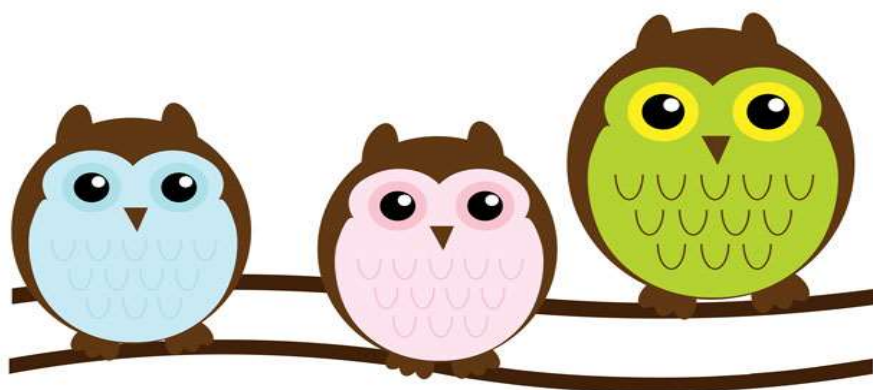
Hakuaika asiakasraatiin on 30.10.2017 mennessä.

Hae sähköisesti osoitteella: asiakasraati(at)alajarvi.fi

Suora linkki hakemukseen:

<https://jarvipohjanmaanperusturva.fi/ilmoittautuminen>

Tervetuloa mukaan!



LIITE 7. Kirjallinen suostumus tutkimuksen tekemisestä raadin jäsenille

Suostumus tutkimuksen tekemiseen raadin jäsenille koskien Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhepalveluiden asiakasraatia.

Opinnäytetyötämme varten keräämme tietoa asiakasraadin toiminnasta ja sen mahdollisuuksista. Keräämme aineistoa havainnoimalla ja lomakekyselyllä asiakasraadin jäseniltä. Lisäksi keräämme aineistoa haastatteleamalla organisaation johtoa ja poliittisia päättäjiä. Olemme kiinnostuneita siitä, miten asiakasraati toimii menetelmänä palveluiden kehittämisessä, suunnittelemisessa sekä toteuttamisessa.

Aineistoa kerätään asiakasraadista 13.11.2017- 29.1.2018 välisenä aikana. Tarvitsemme sinulta suostumuksen havainnointiin ja kyselyyn sekä näiden tulosten käyttämiseen opinnäytetyössämme. Tiedot käsitellään luottamuksellisesti, eivätkä henkilötiedot tule näkyviin opinnäytetyössämme.

Annan suostumuksen

Allekirjoitus.....

Nimenselvennys.....

Aika ja paikka.....

LIITE 8. Havainnointirunko

HAVAINNOINTI RUNKO

<i>Tila ja tunnelma</i>	
<i>Tarjoilut</i>	
<i>Keskustelun käynnistyminen</i>	
<i>Puheenvuorojen ja kautuminen</i>	
<i>Vuorovaikutus</i>	
<i>Erilaisten mielipiteiden ja näkökulmien ilmaiseminen</i>	
<i>Pysyminen asiassa ja aikataulussa</i>	
<i>Muita huomioita</i>	

LIITE 9. Teemahaastattelurunko

TEEMAHAASTATTELU ORGANISAATION JOHDOLLE JA POLIITTISILLE PÄÄTTÄJILLE ASIAKASRAATITOIMINNASTA

TEEMA 1 ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Mitä asiakaslähtöisyys mielestäsi tarkoittaa?
- Millaisia mielestäsi ovat asiakaslähtöiset palvelut?
- Mitä ajatuksia on asiakaslähtöisyyden taustalla?
- Mitkä tekijät ohjaavat kunnan organisaatioita ja päätöksentekoa asiakaslähtöisyyteen?

TEEMA 2 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

- Millaisena näet asiakasyhteistyön/toimijalähtöisen kehittämisen sosiaalipalveluissa?
- Miksi asiakkaat tulisi ottaa mukaan palveluiden kehittämiseen?
- Mitä uutta asiakkaat voivat tuoda palveluiden kehittämiseen?
- Mitä hyötyjä on osallistumisen mahdollistamisesta?

TEEMA 3 KESKUSTELEVA DEMOKRATIA

- Millaisia ajatuksia sinussa herättää käsite deliberatiivinen/keskusteleva demokratia?
- Millä tavalla deliberatiivinen demokratia sopii mielestäsi suomalaiseen yhteiskuntaan ja poliittiseen päätöksentekoomme? (Vrt. välillinen demokratia) Sopiiko Alajärvelle?
- Mitä mahdollisuuksia ja mitä haasteita on deliberatiivisen demokratian käytössä?
- Miten asiakasraadissa muodostettuja ideoita ja kehitysehdotuksia voidaan hyödyntää organisaatiossa/kunnissa/Alajärvellä?

TEEMA 4 RESURSSIT

- Millaisia resursseja asiakasraatitoiminta vaatii organisaatiolta/kunnilta?
- Millaisia resursseja näet asiakkaiden antavat raadin toimintaan?
- Miten asiakasraatien tuottama tieto voisi säästää resursseja?
- Miksi asiakasraatitoimintaa tulisi lisätä/vähentää Järvi-Pohjanmaan perusturvassa?

LIITE 10. Kirjallinen suostumus tutkimuksen tekemisestä johdolle ja poliittisille päättäjille

Suostumus tutkimuksen tekemiseen organisaation johdolle ja poliittisille päättäjille koskien Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhepalveluiden asiakasraatia.

Opinnäytetyötämme varten keräämme tietoa asiakasraadin toiminnasta ja sen mahdollisuuksista. Keräämme aineistoa haastattelemalla hallinnollista johtoa ja poliittisia päättäjiä. Lisäksi keräämme aineistoa havainnoimalla ja lomakekyselyllä asiakasraadin jäseniltä. Olemme kiinnostuneita siitä, miten asiakasraati toimii menetelmänä palveluiden kehittämisessä, suunnittelemisessa sekä toteuttamisessa.

Aineistoa kerätään asiakasraadista 13.11.2017- 29.1.2018 välisenä aikana. Tarvitsemme sinulta suostumuksen haastatteluun sekä suostumuksen siihen, että haastattelun tuloksia saa käyttää opinnäytetyössämme. Tiedot käsitellään luottamuksellisesti, eivätkä henkilötiedot tule näkyviin opinnäytetyössämme.

Annan suostumuksen

Allekirjoitus.....

Nimenselvennys.....

Aika ja paikka.....